

Bachelorarbeit 2023

Personen mit eingeschränkter Mobilität – Herausforderungen und Potentiale am Beispiel des Saastals



Saas·Fee
Saastal

Student : Sven Zuber

Dozent : Dr. Marc Schnyder

Abgabedatum : 10. Juli 2023

Management Summary

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit dem Thema der Personen mit eingeschränkter Mobilität und soll die Herausforderungen sowie Potentiale am Beispiel des Saastals aufzeigen. Im vergangenen Geschäftsjahr verzeichnete die Ferienregion Saas-Fee/Saastal über 1.24 Millionen Logiernächte und gehört somit zu den grössten Tourismusdestinationen im Oberwallis. Im Zuge des Inklusionsprozesses stellt sich für die Verantwortlichen der Saastal Tourismus AG die Frage, wie und in welchem Ausmass mobilitätseingeschränkte Personen in Zukunft berücksichtigt werden können oder sollen.

Die touristische Situationsanalyse erfolgt dabei anhand der Elemente der Europäischen Beobachtungsstelle LEADER AEIDL und besteht neben der Beleuchtung der theoretischen Aspekte aus einer Analyse der Nachfrage in Europa sowie des Angebots im Saastal, ergänzt durch die Betrachtung zweier Best-Practice-Beispiele. Die Informationen hierzu stammen vorwiegend aus wissenschaftlichen Internetquellen, statistischen Daten sowie Berichten und Büchern. In einem zweiten Teil werden die gewonnenen Erkenntnisse mithilfe einer Umfrage bei den Partnerbetrieben sowie sieben Experteninterviews mit Argumenten untermauert, geprüft und erweitert. Daraus abgeleitet soll als Hauptziel schliesslich aufgezeigt werden, wie Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die bestehenden strategischen Geschäftsfelder der Feriendestination Saas-Fee/Saastal integriert werden können.

Es lässt sich feststellen, dass mobilitätseingeschränkte Personen grundsätzlich die gleichen Bedürfnisse entlang der touristischen Servicekette aufweisen wie die übrigen Gäste. Jedoch stellen sie teilweise erhöhte Anforderungen an einzelne Teilbereiche wie denjenigen des Informationsbedarfs. Weiter hat sich gezeigt, dass die Nachfrage nach sportlichen Aktivitäten stetig wächst. Mit einfachen Hilfsmitteln können die meisten Aktivitäten entlang des Breitensports der Zielgruppe zugänglich gemacht werden. Es empfiehlt sich also, die Erfassung der bestehenden Infrastrukturen voranzutreiben, die Leistungsträger zu sensibilisieren und abzuholen sowie in einem dritten Schritt die bestehenden Angebote im Hinblick auf die Barrierefreiheit auszubauen.

Schlüsselbegriffe: Personen mit eingeschränkter Mobilität, Barrierefreiheit, Angebote

Vorwort und Dank

Die vorliegende Bachelorarbeit ist integrativer Bestandteil meiner Bachelorausbildung in Betriebsökonomie an der HES-SO Valais-Wallis in Siders. Sie dient der praktischen Anwendung der bisher erlernten theoretischen Grundlagen und komplementiert die dreijährige Studienzeit.

Bereits seit Studienbeginn im Jahr 2020 arbeite ich nebenbei bei der Saastal Tourismus AG und bin vor allem im Gästemanagement tätig. Dabei habe ich oft direkten Kontakt mit den Gästen, sei es am Schalter, am Telefon oder via E-Mail, und stehe ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Häufig sind es Fragen zur Lage der Infrastruktur oder zu Wanderempfehlungen. Es kommt aber auch von Zeit zu Zeit vor, dass sich Personen mit eingeschränkter Mobilität über mögliche Aktivitäten erkundigen. Und genau in solchen Momenten wird einem häufig bewusst, dass man sich als Person ohne Einschränkung nicht so viele Gedanken über mögliche Hindernisse macht – seien dies kleine Absätze, zu schmale Türen, zu enge Räume oder Toiletten, welche sich im Unter- oder Obergeschoss einer Lokalität befinden und nur über Stufen erreichbar sind. Obwohl es in den meisten Fällen nur wenig brauchen würde, um die Zugänglichkeit zu verbessern, fehlt es oft am Bewusstsein oder der entsprechenden Bereitschaft. Aus diesem Umstand heraus habe ich mich dazu entschlossen, meine Arbeit der Thematik 'Personen mit eingeschränkter Mobilität' zu widmen und herauszufinden, wie die Situation im Saastal verbessert werden könnte.

Ein grosses Dankeschön gilt dabei Matthias Supersaxo, CEO und Tourismusdirektor der Feriendestination Saas-Fee/Saastal, und seiner Geschäftsleistungskollegin Benita Zurbriggen, welche stets ein offenes Ohr hatten und mich bei der Durchführung der Arbeit unterstützten. Weiter möchte ich mich den Umfrageteilnehmern sowie bei allen sieben Interviewpartnern für die aufgewendete Zeit und die Beantwortung der Fragen bedanken. Schliesslich möchte ich es nicht unterlassen, meinen Betreuer Dr. Marc Schnyder zu erwähnen. Mit seinem breiten Fachwissen stand er mir stets mit nützlichen Informationen und Tipps zur Seite.

Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der vorliegenden Arbeit überwiegend die männliche Form verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter.

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis	vi
Abbildungsverzeichnis	vii
Abkürzungsverzeichnis	ix
Einleitung	1
Problemstellung.....	1
Ablauf und Methodik.....	3
1 Unternehmensportrait	4
2 Theoretische Grundlagen	6
2.1 Definition und Arten von Beeinträchtigungen.....	6
2.2 Vorschriften und Gesetze	7
2.2.1 Allgemeine Gesetzesgrundlagen	7
2.2.2 Bauten und Anlagen	9
2.3 Die touristische Servicekette	12
2.3.1 Die Rolle einer Tourismusorganisation	13
2.3.2 Problemsituationen für Reisende im Rollstuhl und Gehbehinderte	14
2.3.3 Herausforderungen und Lösungsansätze entlang der Servicekette	14
2.4 Erfolgsfaktoren für Angebote im barrierefreien Tourismus.....	17
3 Nachfrage und Situationsanalyse.....	20
3.1 Deutschland	20
3.2 Niederlande.....	22
3.3 Grossbritannien.....	23
3.4 Schweiz.....	25
3.5 Potential.....	28
4 Best-Practice-Beispiele	34

4.1	Tirol, Österreich	34
4.2	Davos Klosters, Schweiz	39
5	Angebot und aktuelle Situation	47
5.1	Destinationsstrategie	47
5.2	Engagement im Bereich der eingeschränkten Mobilität	49
5.3	Situation entlang der touristischen Servicekette	51
5.3.1	Vorbereiten, Informieren und Buchen	51
5.3.2	An- und Abreise / Mobilität vor Ort	52
5.3.3	Ankommen, Orientieren, Service und Assistenz, Shopping	52
5.3.4	Übernachtung und Verpflegung	53
5.3.5	Erlebnisse und Aktivitäten	54
6	Empirische Forschung	55
6.1	Zusammenfassung der bisherigen Erkenntnisse	55
6.2	Quantitative Forschung in Form einer Umfrage	57
6.3	Ergebnisse der Umfrage	58
6.4	Qualitative Forschung in Form von Experteninterviews	68
6.5	Ergebnisse der Experteninterviews	68
6.5.1	Allgemeine Fragen	68
6.5.2	Spezifische Fragen	75
7	SWOT-Analyse	82
8	Potential und Handlungsempfehlungen	84
8.1	Potential I: Information und Kommunikation	84
8.2	Potential II: Sensibilisierung der Leistungsträger	87
8.3	Potential III: Ausbau des bestehenden Angebotes	88
	Schlussfolgerung	94
	Kritische Würdigung	98

Literaturverzeichnis	100
Anhang I: Prüfbericht Vitalhotel Lafairserhof, Pfunds	109
Anhang II: Gästeinformation Sommer 2023.....	111
Anhang III: Umfrageergebnisse	112
Anhang IV: Zusammensetzung der Interviewpartner	132
Anhang V: Interview mit Menno Koelewijn	133
Anhang VI: Interview mit Charlotte van der Veen	139
Anhang VII: Interview mit Dr. phil. Nikolai Kiselev	144
Anhang VIII: Interview mit Enzo Bregy	153
Anhang IX: Interview mit Pierre Margot-Cattin	164
Anhang X: Interview mit Valérie Favre Accola	173
Anhang XI: E-Mail-Verkehr mit Valérie Favre Accola	187
Anhang XII: Interview mit Thomas Erne	189
Anhang XIII: Mandatsvorschlag	201
Selbstständigkeitserklärung	211

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Planungsgrundlagen hindernisfreies Bauen	10
Tabelle 2: Herausforderungen und Lösungsansätze entlang der touristischen Servicekette .	15
Tabelle 3: Gesamtumsatz für Mehrtagesurlaub durch Schweizer ‘Menschen mit Behinderung’ in der Schweiz.....	32
Tabelle 4: Gesamtumsatz für Mehrtagesurlaub durch deutsche ‘Schwerbehinderte’ in einem Nicht-EU-Land.....	32
Tabelle 5: SWOT-Analyse zum Thema Barrierefreiheit im Saastal	82
Tabelle 6: Hilfsmittel im Bereich der Breitensportaktivitäten	89
Tabelle 7: Aktionsplan zu den Handlungsempfehlungen.....	90

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die touristische Servicekette	12
Abbildung 2: Altersaufbau Deutschland 1970 - 2020 - 2070	22
Abbildung 3: Anzahl Menschen mit Behinderung in der Schweiz, 2007 bis 2019	26
Abbildung 4: Altersaufbau Schweiz 1970 - 2020 - 2050	27
Abbildung 5: Reiseverhalten der mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Personen	30
Abbildung 6: Startseite www.tirol.at	35
Abbildung 7: Landingpage 'Barrierefreier Urlaub' www.tirol.at	36
Abbildung 8: Interaktive Karte www.tirol.at	37
Abbildung 9: Kennzeichnung der Barrierefreiheit auf www.kaunertal.com	38
Abbildung 10: Startseite www.davos.ch	40
Abbildung 11: Pauschalangebote www.access-unlimited.ch	41
Abbildung 12: Themenbereiche www.access-unlimited.ch	41
Abbildung 13: Verlinkung zu externen Webseiten www.access-unlimited.ch	42
Abbildung 14: Landingpage Restaurants www.davos.ch	43
Abbildung 15: Ausgewählte Hilfsmittel im Sommersport.....	44
Abbildung 16: Ausgewählte Hilfsmittel im Wintersport	45
Abbildung 17: Interaktive Karte 'Pro Infirmis'	46
Abbildung 18: Strategische Geschäftsfelder Saastal Tourismus AG	48
Abbildung 19: Initiative OK:GO - Karte und Emblem	49
Abbildung 20: Startseite www.saas-fee.ch und Landingpage 'Barrierefreies Reisen'	50
Abbildung 21: Wie viel Beachtung wird Ihrer Meinung nach dem Thema Barrierefreiheit im Saastal geschenkt?	58
Abbildung 22: Wie gross ist aus Ihrer Sicht das Potential, im Saastal Gäste mit eingeschränkter Mobilität zu empfangen?	59
Abbildung 23: Wie bewerten Sie die Verfügbarkeit von Informationen über barrierefreie Infrastruktur und Angebote im Saastal?	60
Abbildung 24: Entspricht das aktuelle Angebot für Personen mit eingeschränkter Mobilität Ihren Erwartungen?.....	61

Abbildung 25: Welche bestehenden Massnahmen/Angebote für Personen mit eingeschränkter Mobilität schätzen Sie?	62
Abbildung 26: Welche Massnahmen/Angebote für Personen mit eingeschränkter Mobilität vermissen Sie?.....	63
Abbildung 27: Haben Sie einen Betrieb im Saastal? (Ferienwohnung, Restaurant, Einkaufsladen, ...)	64
Abbildung 28: Ist Ihr Betrieb auf Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgerichtet?.....	65
Abbildung 29: Welche unüberwindbaren Hindernisse gibt es? (Falls es beispielsweise einen Lift oder eine Rampe gibt, dann sind Stufen überwindbar und stellen kein Hindernis mehr dar.)	65
Abbildung 30: Wie viele Gäste mit eingeschränkter Mobilität empfangen Sie pro Jahr?	66
Abbildung 31: Kennen Sie die OK:GO Initiative?.....	67

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
AG	Aktiengesellschaft
BehiG	Behindertengleichstellungsgesetz (Schweiz)
BGG	Behindertengleichstellungsgesetz (Deutschland)
BFS	Bundesamt für Statistik (Schweiz)
BRK	Behindertenrechtskonvention
bzw.	beziehungsweise
CHF	Schweizer Franken
DDA	Disability Discrimination Act
DDO	Davos Destinations-Organisation
EDI	Eidgenössisches Departement des Innern
EU	Europäische Union
GdB	Grad der Behinderung
HES-SO	Haute école spécialisée de Suisse occidentale, Fachhochschule Westschweiz
m. ü. M.	Meter über Meer
SGB	Schweizerische Gesundheitsbefragung
Tab.	Tabelle
usw.	und so weiter
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel

Einleitung

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) ist in der Schweiz am 1. Januar 2004 in Kraft getreten. Es bildet die gesetzliche Grundlage, welche der Bundesrat verabschiedet hat, um Rahmenbedingungen zur Gleichstellung von Personen mit Einschränkungen zu schaffen. Konkret sollen Behinderte nicht mehr das Gefühl erhalten, dass sie von Dritten abhängig sind, sondern selbstständig am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können – sei dies die Pflege von Kontakten, die Fähigkeit sich eigenständig fortzubilden oder eine Erwerbstätigkeit auszuüben. (EDI, 2023) Wenn von behinderten Personen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die Rede ist, dann umfasst dies nicht nur die sichtbaren physischen Beeinträchtigungen, sondern auch die geistigen. Zudem sind oft auch Familien mit Kleinkindern oder ältere Personen in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt. Gemäss dem Bundesamt für Statistik (BFS) leben heutzutage in der Schweiz rund 1.7 Millionen Menschen mit Behinderung, davon rund 600'000 mit schwerer Beeinträchtigung. (BFS, 2020) Familien mit Kleinkindern sowie die gemäss Bevölkerungspyramide immer älter werdende Menschheit noch nicht hinzugezählt. Im Hintergrund dieser Zahlen sowie des verabschiedeten BehiG wurde der öffentliche Verkehr beispielsweise dazu aufgefordert, seine Bahnhöfe bis Ende 2023 gemäss vorgegebenen Kriterien behindertengerecht zu gestalten. Wie letztlich aus verschiedenen National- und Regionalzeitungen zu vernehmen war, kann das gesetzte Ziel nicht erreicht werden. Dies führt uns vor Augen, dass das Thema äusserst aktuell ist und es noch an vielen Stellen Arbeit erfordert. So hat sich auch die Saastal Tourismus AG in der letzten Zeit vermehrt mit dieser Thematik und der angesprochenen Personengruppe beschäftigt. Entsprechend soll im Rahmen dieser Bachelorarbeit folgende Forschungsfrage beantwortet werden: *«Wie lassen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die Feriendestination Saas-Fee/Saastal integrieren?»*

Problemstellung

Als touristische Organisation ist die Saastal Tourismus AG für die Vermarktung der Ferienregion Saas-Fee/Saastal und für die Förderung des Fremdenverkehrs verantwortlich. Sie vertritt die Interessen der verschiedenen Akteure wie Beherbergungs- und Verpflegungseinrichtungen oder Bergbahngesellschaften. Mit der Neuorientierung vor einigen Jahren

wurde auch die Destinationsstrategie 2020 bis 2025 präsentiert, welche die Stärken der Region hervorheben soll. Dabei wurde der Fokus aufgrund der hochalpinen Lage vorwiegend auf sportliche Aktivitäten und den damit verbundenen persönlichen Herausforderungen gelegt. So stellt sich im Zuge der sozialen Verantwortung und des Inklusionsgedanken nun die Frage, wie sichergestellt werden kann, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht benachteiligt werden. Als Hilfestellung für die Entscheidungsträger der Tourismusorganisation sollen aus diesem Grund ausgehend von der Forschungsfrage folgende vier Zielsetzungen erreicht werden:

- 1) Beleuchtung der theoretischen Aspekte im Zusammenhang mit dem Thema 'Eingeschränkte Mobilität' (Kapitel 2 und 3)
- 2) Bestandsaufnahme der aktuellen Situation im Saastal entlang der Dienstleistungskette (Anreise, Aufenthalt, Abreise) und innerhalb der bestehenden strategischen Geschäftsfelder (Kapitel 5)
- 3) Aufzeigen der Potentiale innerhalb der bestehenden strategischen Geschäftsfelder mit Fokus auf Infrastruktur und Angebote (Kapitel 4, 6 und 7)
- 4) Abgeben von Handlungsempfehlungen (Kapitel 8)

Im Hinblick auf die Zielsetzungen und in Absprache mit der Auftraggeberin, der Saastal Tourismus AG, beschränkt sich die Arbeit geografisch auf die Tourismusdestination Saas-Fee/Saastal. Zu Vergleichszwecken und zur Suche nach Lösungsansätzen (Best Practice) werden zusätzlich Destinationen innerhalb Europas betrachtet. Die zu untersuchende Zielgruppe besteht grundsätzlich aus Personen mit eingeschränkter Mobilität. Die Arbeit soll aufzeigen, welche Inklusionsmöglichkeiten für die genannte Personengruppe im Rahmen der bisherigen strategischen Ausrichtung bestehen. Es geht nicht darum, Vorschläge zu unterbreiten, wie die Feriendestination zum führenden Anbieter in diesem Gebiet wird oder die bisherige Destinationsstrategie anzupassen. Somit liegt der Fokus auf Personen mit körperlichen Beeinträchtigungen, insbesondere auf diejenigen im Rollstuhl oder mit Gehbeeinträchtigungen, und nicht auf Familien oder älteren Personen ohne Gehbeeinträchtigung. Zumal allfällige Angebote für körperliche beeinträchtigte Personen wie barrierefreie Zugänge ebenfalls von Familien mit Kinderwagen genutzt werden können.

Ablauf und Methodik

Der Aufbau der Arbeit richtet sich nach den Elementen der touristischen Situationsanalyse der Europäischen Beobachtungsstelle LEADER AEIDL. (Zimmer & Grassmann, 1996) So erfolgt zu Beginn die Betrachtung der theoretischen Grundlagen im Zusammenhang mit der zu untersuchenden Thematik. Es geht dabei um die Erklärung von Begrifflichkeiten, um die Erläuterung der gesetzlichen Grundlagen, aber auch um die Darstellung der touristischen Servicekette. Weiter geht es mit einer Analyse der Nachfragesituation und des künftigen Potentials innerhalb Europas, bevor zwei Best-Practice-Beispiele beleuchtet werden. Der Abschluss der Situationsanalyse bildet die Bestandsaufnahme des aktuellen Angebots im Saastal. Dieser erste Teil wird mit Hilfe einer ausführlichen Desk Research (Sekundärforschung) erarbeitet und weist neben wissenschaftlichen Internetquellen auch Daten und Fakten aus Statistiken, Berichten sowie Büchern auf.

Im zweiten Teil findet eine empirische Datenerhebung statt. Einerseits wird dazu eine Umfrage bei den Partnerbetrieben der Saastal Tourismus AG durchgeführt. Auf der anderen Seite werden sieben Interviews mit unterschiedlichen Experten im Bereich des barrierefreien Tourismus geführt. Dabei erfolgt die Auswahl dieser Experten anhand bestimmter Kriterien und in Bezug auf die Themenrelevanz. Die daraus resultierenden quantitativen und qualitativen Daten dienen der Untermauerung und Erweiterung der bis dahin gewonnenen Erkenntnisse.

Im dritten und letzten Teil werden basierend auf der erfolgten Situationsanalyse und der durchgeführten empirischen Datenerhebung Handlungsempfehlungen abgegeben, welche das Potential innerhalb der strategischen Geschäftsfelder der Feriendestination Saas-Fee/Saastal aufzeigen sollen. Ein Aktionsplan mit Massnahmen, deren Zeithorizont, Kosten, Hindernisse sowie Nutzen kann den Verantwortlichen der Saastal Tourismus AG im Anschluss als Entscheidungs- und Orientierungshilfe im zukünftigen Umgang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität dienen.

1 Unternehmensportrait

Die Saastal Tourismus AG leitet die Geschicke der hochalpinen Feriendestination Saas-Fee/Saastal und vertritt die Interessen der verschiedenen Leistungsträger wie Bergbahnen, Hotels, Ferienwohnungen, Restaurants und so weiter (usw.) nach aussen. Mit gezielten Marketing- und Verkaufsaktivitäten soll der Tourismus im Saastal gefördert und das Angebot weiter ausgebaut werden. Eigentümer der Aktiengesellschaft sind zu je 12.5 Prozent die vier Talgemeinden Saas-Balen, Saas-Grund, Saas-Almagell und Saas-Fee, zu 20 Prozent die Saastal Bergbahnen AG, zu 10 Prozent die Bergbahnen Hohsaas AG sowie zu 20 Prozent der Verein Saas-Fee/Saastal Tourismus. Für die strategische Führung ist der siebenköpfige Verwaltungsrat unter dem Präsidium von Konstantin Bumann verantwortlich. Auf der operativen Ebene tragen Matthias Supersaxo als Tourismusdirektor, Mattia Storni als Leiter Marketing/Verkauf und Benita Zurbriggen als Leiterin der zentralen Dienste die Verantwortung. Insgesamt beschäftigt die Saastal Tourismus AG rund 30 Mitarbeiter in den Bereichen Marketing, Direktreservation, Buchhaltung, Kurtaxen, Events und Animation sowie Gästemanagement. (Saastal Tourismus AG, 2023)

Mit über 1.24 Millionen Logiernächten im Geschäftsjahr 2021/22 gehört das Saastal zu den grössten Tourismusdestinationen im Oberwallis und ist sowohl national wie auch international bekannt. Rund 55 Prozent der Logiernächte werden in der Wintersaison generiert, die restlichen in der Sommersaison. Hierbei gilt es zu erwähnen, dass das Sommergeschäft immer mehr an Bedeutung gewinnt und während der COVID-19-Pandemie gar mit dem Wintergeschäft gleichgezogen ist. Der wichtigste Markt bleibt die Schweiz und Liechtenstein mit 63.75 Prozent, gefolgt von Deutschland mit 11.76 Prozent und den BeNeLux-Staaten mit 9.5 Prozent. Weitere wichtige Märkte sind Grossbritannien, Frankreich, Italien und die USA. (Saastal Tourismus AG, 2023) Die Feriendestination Saas-Fee/Saastal ist eingebettet in eine einmalige Berglandschaft. Das Tal ist flankiert von 18 Viertausendern und bietet eine optimale Ausgangslage für sportliche Aktivitäten aller Art und erlebnisreiche Familienurlaube. Im Winter stehen den Schneesportlern rund 150 Pistenkilometer zur Verfügung. Das schneesichere Skigebiet erstreckt sich von 1'600 bis auf 3'500 Metern über Meer (m. ü. M.). Doch auch abseits der Skipiste gibt es einiges zu erleben – rund 26 Kilometer Langlaufloipen, zahlreiche Schneeschuh- und Winterwanderwege, Schlittelpisten im Dorf und auf dem Berg, Abenteuer-

welten für Kinder, Eisklettern, Schlittschuhlaufen oder seit neustem auch Husky Erlebnisse. Im Sommer kommen Wanderfreudige voll auf ihre Kosten. Die vier Gemeinden bieten ein Wanderwegnetz von über 350 Kilometern in allen Schwierigkeitsstufen. Bereits ab der ersten Übernachtung erhält man in den allermeisten Unterkünften die SaastalCard, welche es den Gästen ermöglicht, sämtliche Bergbahnen mit Ausnahme der Metro Alpin kostenlos zu benutzen. Highlights im Sommer sind das Füttern der einheimischen Murmeltiere, der Besuch des höchsten Erddamms Europas oder die Eisgrotte mit Sommerskigebiet auf dem Mittelallalin – um nur einige Punkte zu nennen. Auch in punkto Events hat das Saastal einiges zu bieten. Zu den Top-Veranstaltungen zählen unter anderem der Ice Climbing Worldcup, das Allalin-Rennen und die Mentelity Games im Winter sowie die Folklorefeste, das SaasFestival und die nostalgische Genussmeile im Sommer. Die Anreise in eine der vier Talgemeinden ist problemlos und ganzjährig mit dem Auto oder dem öffentlichen Verkehr möglich. Mit dem Zug ist man in rund zwei bis zweieinhalb Stunden von den Flughäfen in Zürich, Basel oder Genf in Visp. Von dort aus geht es in einer einstündigen PostAuto-Fahrt weiter bis nach Saas-Fee. Mit dem Auto ist das Saastal über den Autoverlad Lötschberg oder den Autoverlad Furka erreichbar. (Saastal Tourismus AG, 2023)

Abschliessend noch ein Überblick über die wichtigsten Veränderungen der letzten Jahre:

- In den Jahren 2016/2017 wurden die beiden Organisationen Saastal Marketing AG und Saas-Fee/Saastal Tourismus zur Saastal Tourismus AG zusammengeschlossen. (Abgottspen, 2016)
- Im Jahr 2019 erfolgte der Magic Pass Beitritt der beiden Skigebiete Saas-Fee und Saas-Almagell. Der Westschweizer Tarifverbund entstand 2017, zählt heute 69 Skigebiete und ist zum Einstiegspreis von 399 Schweizer Franken (CHF) erhältlich. (Magic Pass, 2023)
- 2020 hat man sich von der im Herbst 2011 ausgerufenen 'Freien Ferienrepublik' verabschiedet. Zukünftig tritt man unter dem Namen Saas-Fee/Saastal auf. Im Zuge dessen hat man die neue und aktuelle Destinationsstrategie 2020 bis 2025 entwickelt, welche folgender Vision folgt: «*Saas-Fee/Saastal ist DIE hochalpine Feriendestination für alle, die persönliche Herausforderungen lieben*». (Saastal Tourismus AG, 2023)

2 Theoretische Grundlagen

Nachfolgend werden die theoretischen Grundlagen im Zusammenhang mit der zu untersuchenden Thematik beleuchtet. Dabei erfolgt zu Beginn die Definition der Arten von Beeinträchtigungen, bevor ein Blick auf die geltenden Gesetze sowie einige spezifische Vorschriften für Bauten und Anlagen geworfen wird. Weiter geht es mit der touristischen Servicekette sowie den Herausforderungen und Lösungsansätzen innerhalb der einzelnen Teilbereiche. Abschliessend werden Erfolgsfaktoren für Angebote im barrierefreien Tourismus genannt.

2.1 Definition und Arten von Beeinträchtigungen

Im Grundsatz stellt sich zu Beginn die Frage, ab wann von einer Beeinträchtigung gesprochen wird. Die Definitionen zur Beantwortung dieser Frage sind vielfältig und unterscheiden sich je nach Land und Organisation. Die zentralen Elemente sind jedoch stets die gleichen. Beeinträchtigt sind Menschen, welche an einer dauerhaften oder langfristigen körperlichen, seelischen oder geistigen Behinderung leiden. Dieses Leiden erschwert oder verunmöglicht es ihnen, in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren, Tätigkeiten des normalen Alltags voll, wirksam und gleichberechtigt auszuüben. Zum normalen Alltag zählt beispielweise die Pflege von Kontakten, die Fortbewegung, die Aus- und Weiterbildung oder die Ausübung einer Erwerbstätigkeit. (EnableMe, n.d.)

In der aufgezeigten Definition wurden bereits die gängigsten Arten von Beeinträchtigungen genannt. Im Folgenden ist eine Erklärung dieser Oberbegriffe sowie eine Ergänzung durch weitere, häufig genannte Arten aufgelistet. Es gilt anzumerken, dass die aufgelisteten Ausprägungen stets von dauerhafter und langfristiger Natur sein müssen, damit von einer Behinderung gesprochen werden kann.

- **Körperliche Behinderung:** Bei körperlichen Behinderungen sind Menschen erheblich physisch eingeschränkt. Ursache ist eine Schädigung oder eine Fehlfunktion der Stütz- oder Bewegungsorgane. Am häufigsten treten Schädigungen des Skelettsystems, Schädigungen des Zentralnervensystems oder Fehlbildungen, beziehungsweise (bzw.) Schädigungen der Gliedmassen auf. (KOFA, 2020)

- **Sinnesbehinderung:** Darunter werden Beeinträchtigungen des Hör-, Seh-, Tast- oder Riechsinn verstanden, welche so stark ausgeprägt sind, dass sie nicht oder nicht ausreichend durch Hilfsmittel kompensiert werden können. Beispiele hierfür sind Schwerhörigkeit, Gehörlosigkeit, Blindheit oder Fehlsichtigkeit. (von Nathusius, 2021)
- **Geistige Behinderung:** Sind kognitive Fähigkeiten wie die Wahrnehmung, die Aufmerksamkeit, das Denken und Lernen wie auch die Erinnerung, Motivation und Konzentration überdurchschnittlich eingeschränkt, dann wird von einer geistigen Behinderung gesprochen. (Kotzur, 2018)
- **Psychische (oder seelische) Behinderung:** Wer psychisch oder seelisch erkrankt ist, hat mit Abweichungen zwischen Verhalten und Erleben zu kämpfen. Konkret zeichnen sich Veränderungen im Denken, Fühlen und Handeln eines Menschen ab. Hierzu zählen exemplarisch Persönlichkeitsstörungen oder Suchtkrankheiten. (Kotzur, 2018)

Diese Arbeit fokussiert sich nach Absprache mit der Auftraggeberin auf die Kategorie der körperlichen Beeinträchtigungen, da diese Personen in besonderem Ausmass auf barrierefreie Zugänglichkeiten angewiesen sind.

2.2 Vorschriften und Gesetze

Nachdem im vorherigen Kapitel definiert wurde, auf welche Personengruppe sich diese Arbeit fokussiert, stellt sich nun die Frage nach den gesetzlichen Grundlagen im Zusammenhang mit diesen Personen. Im ersten Teil soll aufgezeigt werden, für welche Bereiche bereits heute Vorschriften in Bezug auf die Barrierefreiheit bestehen. Im zweiten Teil werden die spezifischen Regeln für Anlagen und Bauten näher betrachtet, insbesondere im Bereich der Hotels, Ferienwohnungen und Restaurants. Dies dient der Veranschaulichung des Platzbedarfs der Rollstuhlfahrer und dem Aufzeigen von Bereichen, auf welche besonders geachtet werden sollte.

2.2.1 Allgemeine Gesetzesgrundlagen

In der Schweiz regelt das Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (kurz Behindertengleichstellungsgesetz, BehiG) die Schaffung

von geeigneten Rahmenbedingungen, welchen Behinderten die Unabhängigkeit von Drittpersonen ermöglichen. Aufgebaut ist das BehiG, welches am 1. Januar 2004 in Kraft getreten ist, auf den Artikel 8 der Bundesverfassung. So steht im zweiten Absatz, dass niemand diskriminiert werden kann. Der vierte Absatz hält fest, dass Massnahmen zur Beseitigung von Benachteiligungen der Behinderten vorgesehen sind. Zum Gesetz gehören drei Verordnungen – eine über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen, eine über die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs und eine über die technischen Anforderungen an die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs. Aufgrund der fehlenden Relevanz im Zusammenhang mit der vorliegenden Arbeit wird auf die drei Verordnungen nicht näher eingegangen. (EDI, 2023)

In den ersten beiden Artikeln des BehiG werden der Zweck des Gesetzes sowie die Begriffe Behinderung und Benachteiligung erklärt. Die Definition einer Behinderung wurde bereits im vorherigen Abschnitt detailliert ausgeführt und deckt sich in den wesentlichen Punkten mit der Beschreibung im Gesetz. Benachteiligt ist eine behinderte Person, wenn sie ohne sachlichen Grund rechtlich oder tatsächlich anders als nicht Behinderte behandelt wird oder wenn eine unterschiedliche Behandlung fehlt, welche zur Gleichstellung mit nicht Behinderten beitragen würde. Ergänzt wird diese Erklärung noch mit Ausführungen zu Benachteiligungen bei Bauten, bei Dienstleistungen und bei der Inanspruchnahme von Aus- und Weiterbildungen. Weiter geht es in Artikel 3 mit dem Geltungsbereich. Dieser umfasst folgende Bereiche:

- a. Öffentlich zugängliche Bauten, welche nach in Kraft treten des Gesetzes bewilligt werden
- b. Öffentlich zugängliche Bereiche des öffentlichen Verkehrs (Bauten, Anlagen, Kommunikationssysteme, Billettbezug) sowie deren Fahrzeuge, welche bestimmten Gesetzen unterliegen – ausgenommen sind aber Skilifte sowie Luftseilbahnen, mit weniger als neun Plätzen pro Transporteinheit
- c. Wohngebäude mit mehr als acht Wohneinheiten, welche nach in Kraft treten des Gesetzes bewilligt werden
- d. Gebäude mit mehr als 50 Arbeitsplätzen, welche nach in Kraft treten des Gesetzes bewilligt werden

- e. Dienstleistungen von Privaten und Unternehmen, welche dem Eisenbahngesetz oder dem Personenbeförderungsgesetz unterliegen
- f. Aus- und Weiterbildung
- g. Arbeitsverhältnisse

Anschliessend folgen Artikel über das Verhältnis zum kantonalen Recht sowie zu Rechtsansprüchen und Verfahren, bevor im dritten Abschnitt über Verhältnismässigkeit geredet wird. Konkret ordnet das Gericht oder die Verwaltungsbehörde nach Artikel 11 die Beseitigung der Benachteiligung nicht an, wenn der erwartete Nutzen in einem Missverhältnis steht mit dem wirtschaftlichen Aufwand, den Interessen des Umweltschutzes sowie des Natur- und Heimatschutzes oder den Anliegen der Verkehrs- und Betriebssicherheit. Bei Bauten, Anlagen und Wohnungen nach Artikel 3 Buchstaben a, c und d liegt ein solches Missverhältnis vor, wenn die Kosten für die Anpassung fünf Prozent des Versicherungswertes oder Neuwertes übersteigen oder wenn sie mehr als 20 Prozent der Erneuerungskosten betragen. Nach den besonderen Bestimmungen für Bund und Kantone wird das Gesetz mit den Schlussbestimmungen abgeschlossen.

2.2.2 Bauten und Anlagen

Für eine Tourismusregion sind besonders die Bereiche des öffentlichen Verkehrs inklusive deren Dienstleistungen sowie die Bauten und Anlagen von grosser Bedeutung. Für den öffentlichen Verkehr sind in den meisten Fällen die Bergbahnen oder Grossunternehmen wie PostAuto oder die Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) verantwortlich und es bestehen bereits Zusatzbestimmungen in Form der oben erwähnten Verordnungen. Aus diesen Gründen wird der Fokus nachfolgend auf die öffentlichen Bauten und Anlagen gemäss Artikel 3 Buchstaben a, c und d des BehiG gelegt. Dazu zählen beispielsweise Einkaufsgeschäfte, Restaurants, Hotels, Museen, Parkhäuser, öffentliche Parkanlage und Schwimmbäder. Sowohl der Zugang wie auch die Benutzung dieser Infrastrukturen, insbesondere der sanitären Anlagen, Lifte, Konferenzräume oder dergleichen, müssen auch für beeinträchtigte Personen sichergestellt werden. Aufgrund der Komplexität der Thematik besteht die Möglichkeit, sich für Informationen und Auskünfte an die 'Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen' zu wenden. (EDI, 2023) Auf deren Webseite finden sich zahlreiche Fachinformationen zu den unterschiedlichsten Arten von öffentlichen Bauten, Publikationen oder auch

Informationen zu den Beratungsstellen in den jeweiligen Kantonen. So ist für das Oberwallis beispielweise die 'Procap Fachstelle für hindernisfreies Bauen' in Brig-Glis zuständig.

Die Ausgestaltung der Bauvorschriften in Anlehnung an das BehiG ist in der Norm SIA 500 'Hindernisfreie Bauten' festgehalten. Die Norm regelt, wie hindernisfreie Bauten zu gestalten sind. Da die Anforderungen je nach Gebäudenutzung unterschiedlich ausfallen können, ist die Norm in die drei Kategorien 'öffentlich zugängliche Bauten', 'Bauten mit Wohnungen' und 'Bauten mit Arbeitsplätzen' unterteilt. Anzumerken gilt es, dass im BehiG keine Frist zur baulichen Anpassung der öffentlich zugänglichen Bauten gesetzt wurde, jedoch können kantonale Bestimmungen eine solche vorsehen. (Hindernisfreie Architektur, 2018)

Betrachten wir nun die erste Kategorie, zu welcher Hotels, Ferienwohnungen und Restaurants gehören. Innerhalb der SIA 500 Norm gibt es für die drei letztgenannten Beispiele eigene Richtlinien, welche auf 41 Seiten zusammengefasst sind. Die folgende Tabelle (vergleiche (vgl.) Tabelle (Tab.) 1) soll Aufschluss über die wichtigsten Planungsgrundlagen für Bauten der Hotellerie und Gastronomie geben und darüber hinaus den Adressaten eine ungefähre Vorstellung des Platzbedarfes liefern. Der Fokus liegt gemäss Abgrenzung der Arbeit auf Personen im Rollstuhl sowie gehbehinderten Personen. Auf die Weisungen zu Orientierung, Beleuchtung und Beschriftung für Seh- und Hörbehinderte wird nicht eingegangen, um den Rahmen dieser Arbeit nicht zu sprengen. (Hindernisfreie Architektur, 1998)

Tabelle 1: Planungsgrundlagen hindernisfreies Bauen

Bereich	Beschreibung	Masse	
Zirkulation	Platzbedarf für Rollstuhlfahrer	Standardrollstuhl	1.20 x 0.70 m
		Drehen um 90°	1.40 x 1.40 m
		Wenden um 180°	1.40 x 1.70 m
Stellflächen (vor Gegenständen)		min. 0.80 x 1.20 m	
Zirkulation	Durchgangsbreiten	Türen und kurze Durchgänge	min. 0.80 m
		Längere Durchgänge	min. 1.00 m
		Kreuzung mit Fussgängern	min. 1.20 m
Zirkulation	90°-Einfahrt in Tür	Gangbreite (X) plus Türbreite (Y) X + Y	min. 2.00 m

	Türbedienung	Widerstand Türschliesser Höhe Zuziehgriff Wenn möglich Schiebe- oder Falttüren	max. 30 Newton 0.75 m
	Manövrierfläche Türschwenkbereich	Abstand zwischen Türgriff und seitlicher Wand (X) plus Freifläche vor dem offenen Türflügel (Y) X + Y X	mind. 1.20 m min. 0.20 m
Höhenüberwindung	Stufenlos	Absatz- bzw. Anschlaghöhe Wenn möglich nur einseitige Schwellen Rampen sind signalisierten Umwegen, Aufzügen, Hebebühnen oder Treppenliften vorzuziehen	max. 2.5 cm
	Rampen	Grundsatz Ausnahme Länge = (H x 100) / % Höhe = (% x L) / 100	max. 6% max. 12%
	Kabinenlift	1 Rollstuhl sowie 2 bis 3 Begleitpersonen	min. 1.10 x 1.40 m
	Hebebühne	Bei Ein- und Ausfahrt Bei 90°-Drehung Geeignet für Niveaudifferenzen bis zu einer Etage	min. 0.80 x 1.20 m min. 1.40 x 1.40 m
Bedienungselemente, Möbel, Bodenbeläge	Handlauf	Höhe Durchmesser Abstand zur Wand Überhang Ab 6% Steigung auf min. einer Seite anzubringen	0.90 – 1.00 m 4.00 – 4.50 cm min. 8.00 cm min. 0.30 m
	Schalter, Liftknöpfe, Rollladenkurbel, Automaten usw.	Höhe Abstand zu einer Ecke Höhe 1 Steckdose pro Zimmer Höhe übrige Steckdosen Drucktasten anstatt Sensorentasten	max. 1.10 m min. 0.40 m min. 0.90 m min. 0.30 m
	Tischhöhe, Tischunterfahrt	Normale Tischhöhe Höhe Freiraum unter Tisch Tiefe Freiraum unter Tisch Breite Freiraum unter Tisch	0.72 – 0.76 m min. 0.70 m min. 0.60 m min. 0.80 m
	Sitz- und Transferhöhe	Höhe WC-Schüssel und Klappsitz Dusche Höhe Bett	0.46 m 0.45 – 0.50 m

Quelle: Eigene Darstellung nach Hindernisfreie Architektur, 1998

2.3 Die touristische Servicekette

Auf die gesetzlichen Grundlagen und die spezifischen Vorschriften für Bauten und Anlagen folgt die Betrachtung der touristischen Servicekette. Das Modell soll aufzeigen, welche Dienstleistungen von den Gästen beansprucht werden und welche Rolle dabei der Tourismusorganisation zukommt. Weiter wird darauf eingegangen, welche Problem-situationen insbesondere für Personen im Rollstuhl und Gehbeeinträchtigte bestehen und wie diese gelöst werden können. Dies mit dem Ziel, ein Verständnis für die Bedürfnisse der im Rahmen dieser Arbeit festgelegten Zielgruppe zu erhalten.

Abbildung 1: Die touristische Servicekette



Quelle: Pfeiffer, 2010

Die touristische Servicekette (vgl. Abbildung (Abb.) 1) veranschaulicht die Leistungen, welche der Gast konkret in Anspruch nimmt. Diese Leistungen werden nicht ausschliesslich von einer einzelnen Unternehmung angeboten, vielmehr sind daran unterschiedliche Leistungsträger wie Tourismusbüros, Hotels, Restaurants, Bergführerbüros usw. beteiligt. Obwohl die dargestellte touristische Servicekette sowohl für nicht behinderte als auch für behinderte Menschen identisch ist, stellen letztere andere Anforderungen an die einzelnen Bereiche. Die grafische Darstellung der Servicekette dient der Veranschaulichung und der Analyse von möglichen Schwachstellen, welche häufig an den Schnittstellen entstehen und für behinderte Personen mit grösseren Problemen verbunden sind. Die Schnittstellen entstehen zwischen folgenden Bereichen, welche in chronologischer Reihenfolge aufgeführt sind:

Informationsbeschaffung und Buchung, An- und Abreise, Ankunft und Orientierung am Ferienort, Übernachtungsmöglichkeit, Verpflegungsmöglichkeit, Freizeit und Sport, Service und Assistenz, Unterhaltung und Kultur, Ausflug und Shopping sowie bleibende und positive Erinnerungen an die Ferien, sobald man wieder zu Hause ist. (Kempf & Corinth, 2023)

2.3.1 Die Rolle einer Tourismusorganisation

Wie oben bereits kurz erwähnt, stellen behinderte Personen zwar andere Anforderungen an die Leistungen, die Servicekette bleibt jedoch dieselbe. Schliesslich ist ihr eigentliches Bedürfnis lediglich die gleichberechtigte Teilhabe im Urlaub und nicht der Erhalt einer Sonderbehandlung. Es geht nicht darum, spezielle Angebote und Erlebnisse für diese Zielgruppe zu kreieren. Vielmehr sollen bestehende Angebote durch den Abbau von Zugangsbarrieren und sonstigen Hindernissen für alle erreichbar und erlebbar werden. Denn obwohl die Form und der Grad der Behinderung sehr individuell und teilweise heterogen sind – eine Person im Rollstuhl wünscht sich beispielsweise breite Türen, stufenlose Zugänge und rollstuhlgängige Toiletten, während einer sehbehinderten Person bereits ein Telefon mit grösseren Tasten reichen würde – unterscheiden sich die Grundbedürfnisse eines selbstbestimmten Ferienaufenthaltes nicht. So bedarf es neben einem einfachen Zugang zu buchungsrelevanten Informationen auch einer unbeschwerten An- und Abreise durch die öffentlichen Verkehrsmittel. Weiter ist der uneingeschränkte Zugang zu touristischen Angeboten (zum Beispiel (z.B.) Verpflegungsmöglichkeiten, sportliche Aktivitäten, Ausflugsziele am Berg) wichtig, sodass jede Person selbst entscheiden kann, was sie machen will und was nicht. Hinzu kommt ein Kundenservice, der die Bedürfnisse der Zielgruppe kennt, ein respektvoller und freundlicher Umgang ohne Bemitleidung sowie ein offenes und herzliches Willkommen. (ADAC, 2003)

Stellt sich nun die Frage, welche Rolle eine Tourismusorganisation im Umgang mit behinderten Personen einnehmen sollte, so ergibt sich eine klare Antwort: Als Bindeglied zwischen den Leistungsträgern gilt es, die notwendigen Gespräche und Schulungen durchzuführen, damit alle Gäste einen gleichberechtigten und selbstbestimmten Ferienaufenthalt geniessen können. Voraussetzung dafür ist, dass Problemsituationen für Personen mit eingeschränkter Mobilität im Rahmen des Serviceketten-Modells richtig erkannt werden. (ADAC, 2003)

2.3.2 Problemsituationen für Reisende im Rollstuhl und Gehbehinderte

Im folgenden Abschnitt geht es um die Beschreibung von Problemsituationen im Urlaub, mit welchen sich Reisende im Rollstuhl oder gehbehinderte Reisende konfrontiert sehen. Auf die übrigen Behinderungsformen – Sehbehinderte und blinde Reisende, Hörbehinderte und gehörlose Reisende sowie lern- und geistig behinderte Reisende – wird aufgrund der Abgrenzung zu Beginn nicht näher eingegangen (vgl. Kapitel 2.1).

Reisende im Rollstuhl werden aufgrund ihres Hilfsmittels am ehesten wahrgenommen. Jedoch sind die Ausprägungen innerhalb dieser Gruppe sehr unterschiedlich – manche können sich trotz Rollstuhl noch allein fortbewegen, andere sind auf ständige Hilfe angewiesen. Unterschiedlich ist zudem die Akzeptanz von angebotenen Hilfestellungen – so schätzen einige die Schiebehilfe bei Auffahrten, während es andere stört. Generell sind Personen im Rollstuhl häufig mit physischen Barrieren konfrontiert. (ADAC, 2003) Gemäss einer Umfrage unter rund 500 behinderten Personen in Deutschland gehören Stufen, Treppen und Schwellen zu den grössten Barrieren, gefolgt von unebenen und nicht gut befahrbaren Strassen und Wegen. (statista, 2021) Hinzu kommen schmale Türen, nicht erreichbare Bedienungselemente oder die fehlende Unterfahrbarkeit von Einrichtungsgegenständen.

Gehbehinderte Reisende können je nach Einschränkung und deren Ausprägung nicht auf den ersten Blick erkannt werden. Es kann sich hierbei um chronische Gehbehinderungen handeln oder auch nur um Menschen, die aufgrund eines Unfalls vorübergehend eingeschränkt sind. Ebenfalls zu dieser Gruppe zählen Eltern mit Kinderwagen, Personen mit sperrigem Gepäck oder ältere Leute. Aufgrund der unterschiedlichen Ausprägungen innerhalb dieser Kategorie zählt diese Behinderungsform besonders viele Betroffene. (ADAC, 2003)

2.3.3 Herausforderungen und Lösungsansätze entlang der Servicekette

Nachdem wir nun gesehen haben, mit welchen Problemen Reisende im Rollstuhl sowie gehbehinderte Reisende im Allgemeinen zu kämpfen haben, werden anschliessend die spezifischen Probleme dieser zwei Gruppen innerhalb der touristischen Servicekette betrachtet (vgl. Tab. 2). Ergänzend zur Beschreibung des Problems werden auch Verbesserungsmöglichkeiten genannt. (ADAC, 2003)

Tabelle 2: Herausforderungen und Lösungsansätze entlang der touristischen Servicekette

Phase der Servicekette	Schwierigkeiten (Rollstuhlfahrer, Gehbehinderte)	Verbesserungsmöglichkeiten
Vorbereiten, Informieren und Buchen	<ul style="list-style-type: none"> - Fehlende, falsche oder zu wenig detaillierte Informationen - Fehlende Kompetenz und Sensibilität seitens der Mitarbeiter in den Tourismusbüros 	<ul style="list-style-type: none"> - Erhebung der Zugänglichkeiten vor Ort - Darstellung der gesammelten Informationen (Webseite, Buchungssystem, Broschüre) - Weiterbildung der Mitarbeiter
An- und Abreise	<ul style="list-style-type: none"> - Verfügbarkeit von speziellen Transportmitteln sowie Parkplätzen - Bahnhöfe mit fehlenden Behindertentoiletten, hohen Fahrkartenschaltern, Höhendifferenzen, langen Anschlusswartezeiten oder unkomfortablen Umstiegen - Busse mit fehlenden Rampen oder Liften, Stellmöglichkeiten oder zu hoch angebrachten Signalknöpfen 	<ul style="list-style-type: none"> - Barrierefreie Mietwagen und ausgewiesene Parkplätze - Busse mit Niederflurtechnik, Rampen oder Hubvorrichtungen - Bedienelemente in barrierefreier Höhe (Knöpfe, Automaten, Informationstafeln) - Bereitstellung von Informationen - Rutschfeste Bodenbeläge - Genügend Sitz- und Ausruhmöglichkeiten
Ankommen und Orientieren	<ul style="list-style-type: none"> - Fehlende, ungenaue oder falsche Vorabinformation - Fehlende Zugänglichkeit des Tourismusbüros (Stufen, Türen, Schalter) - Fehlende Parkmöglichkeiten in der Nähe von touristischen Einrichtungen 	<ul style="list-style-type: none"> - Umbau der Räumlichkeiten (Rampen, Klingel für behinderte Personen, niedrigere Schalter) - Ausreichend Behindertenparkplätze in Eingangsnähe wichtiger Einrichtungen
Wohnen und Schlafen	<ul style="list-style-type: none"> - Schlechte Ausschilderung - Schwergängige Türen - Schlecht erreichbare und zu hohe Rezeption - Keine Sitzgelegenheiten im Eingangsbereich - Keine oder zu wenige rollstuhlgängige Zimmer - Einrichtung nicht rollstuhlgängig (Aufzug, Möbel, Bäder, Wellness) - Mangelhafter Service des Personals 	<ul style="list-style-type: none"> - Gute Ausschilderung in entsprechender Höhe - Mobile Rampen oder fachgerechter Umbau der Räumlichkeiten - Ausreichend Sitzgelegenheiten - Schulung und Sensibilisierung des Personals - Angebot von Hilfestellungen bei Barrieren - Abholservice am Bahnhof

<p>Essen und Trinken</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Schmale Türen und Durchgänge - Speisen am Buffet sind schlecht erreichbar - Unpassende Sitzgelegenheiten (Barhocker, Polstersessel) - Keine Behindertentoilette - Mangelhafter Service 	<ul style="list-style-type: none"> - Mobile Rampen oder fachgerechter Umbau - Genügend Bewegungsfläche zwischen den Tischen - Umstellbares Mobiliar und unterfahrbare Tische - Niedriges Buffet oder Begleitung des Gastes - Barrierefreie Toiletten mit genügend Fläche und Haltegriffen - Schulungen der Mitarbeiter (Aufhalten der Türen, Geleiten zum Platz, Anbieten von Hilfestellungen, ...)
<p>Freizeit, Sport, Unterhaltung, Kultur, Ausflug und Shopping</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fehlende Informationen - Geringe Teilnahmemöglichkeit aufgrund von Barrieren (z.B. nicht zugängliche Schwimmbäder) - Schlechte Zugänglichkeit von Landschaft, Natur, (kulturellen) Einrichtungen und Sehenswürdigkeiten (z.B. Wanderwege, Kino, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Beschreibung der vorhandenen Teilnahmemöglichkeiten - Angebot von attraktiven, barrierefreien Sport- und Freizeitaktivitäten - Sensibilisierung der Leistungsträger - Kooperation mit Behindertenorganisationen - Bereitstellung von technischen Hilfsmitteln - Umbau von Wanderwegen, Kinos, ... - Rutschfeste Oberflächenbeschaffenheit auf den Wegen - Genügend Sitz- und Abstellplätze
<p>Service und Assistenz</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter in Tourismusbüros kennen die Bedürfnisse von Behinderten nicht - Kaum Serviceangebote für Rollstuhlfahrer - Fehlende Information über Angebote (z.B. Ärzte) - Infrastruktur nicht erreichbar (Geldautomat, Toiletten, ...) - Leistungsträger sind im Umgang mit Behinderten unsicher 	<ul style="list-style-type: none"> - Schulung und Sensibilisierung des Personals - Genaue Informationsvermittlung - Vermittlung und Bereitstellung von Pflege-, Therapie- und Assistenzangeboten - Ausreichend öffentliche und barrierefreie Toiletten - Kontakt zu örtlichen Behindertenorganisationen

<p>Erinnern und Bestätigen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gäste werden nicht über (neue) Angebote am Urlaubsort informiert 	<ul style="list-style-type: none"> - Marketingaktion zu neuen barrierefreien Angeboten (z.B. Mailings) - Pflege einer Kundendatenbank mit speziellen Anforderungen, Wünschen der Gäste
---------------------------------------	--	--

Quelle: Eigene Darstellung nach ADAC, 2003

2.4 Erfolgsfaktoren für Angebote im barrierefreien Tourismus

Inklusion bedeutet, dass kein Mensch wegen seinen Eigenschaften wie Herkunft, Religion, Hautfarbe oder Beeinträchtigung einen Nachteil erfahren sollte. Oder anders ausgedrückt: Allen Menschen soll die gleichberechtigte Teilhabe am Leben ermöglicht werden, unabhängig davon, ob sie eine Behinderung aufweisen oder nicht. Im Gegensatz zu Integration, wo sich der Mensch der Umgebung anzupassen hat, passt sich bei Inklusion das System dem Menschen an. (StudySmarter, n.d.) Entsprechend naheliegend ist die Frage nach den Erfordernissen für einen inklusiven Tourismus.

Mit der Thematik des inklusiven Tourismus hat sich auf der einen Seite Interreg Europe befasst. Es handelt sich dabei um ein interregionales Kooperationsprogramm zur Verringerung der Unterschiede in den Bereichen Entwicklung, Wachstum und Lebensqualität, welches unter anderem von der Europäischen Union (EU) mitfinanziert wird. (Interreg Europe, n.d.) Das dazugehörige Projekt heisst GATE (Granting Accessible Tourism for Everyone) und hat sich der besseren Zugänglichkeit von Behinderten zu Wanderwegen, Naturparks und anderen Attraktionen im alpinen Raum gewidmet. War man zu Beginn der 2000er-Jahre noch der Ansicht, dass ein 'Tourismus für alle' ein kleiner und kostenintensiver Nischenmarkt ist, haben Studien zwischenzeitlich gezeigt, dass Barrierefreiheit heutzutage von grosser Bedeutung ist. Denn für rund zehn Prozent der Bevölkerung ist die barrierefreie Zugänglichkeit unerlässlich, für rund einen Drittel der Bevölkerung eine echte Hilfestellung und für alle Einwohner eine grosse Steigerung des Komforts. Aus diesem Grund wurden zur Unterstützung von regionalen und lokalen Verwaltungen, Behindertenverbänden, Organisationen der Zivilgesellschaft, touristischen Dienstleistern und Institutionen im Bereich Natur-/Kulturerbe Leitlinien herausgegeben, welche sich an den folgenden drei wesentlichen Leitmotiven orientieren:

- **Gemeinsam inklusiv:** Inklusiven Tourismus gemeinsam, durch Mitwirkung aller Interessensgruppen verwirklichen.
- **Barrieren beseitigen:** Zugängliche und verlässliche Informationen zum regionalen Angebot und barrierefreie Mobilität vor Ort bereitstellen.
- **Natur erleben:** Besuchern mit barrierefreien Wanderwegen, Parks und anderen Sehenswürdigkeiten Naturerlebnisse ermöglichen. (Geser, 2021)

In Ergänzung dazu hat Hannah Rudiger in Ihrer Bachelorarbeit *«Erfolgsfaktoren für Produkte im Barrierefreien Tourismus. Handlungsempfehlungen am Beispiel dreier Destinationen in Baden-Württemberg und Bayern»* ebenfalls diese Thematik aufgegriffen. Dabei nennt sie gestützt auf Studien des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie aus dem Jahr 2008, der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2014 sowie dem 'Allgemeinen Deutschen Automobil-Club e.V.' aus dem Jahr 2003 sieben Erfolgsfaktoren für barrierefreien Tourismus oder barrierefreie touristische Produkte. Neben dem Engagement der Entscheidungsträger sind dies die Koordination und Kontinuität, die Netzwerkarbeit und Partizipation, die strategische Planung, Qualifizierung und Wissenstransfer, Infrastruktur und Angebotsentwicklung sowie Kommunikation und Vertrieb. (Rudiger, 2016)

Aus den Erkenntnissen der beiden aufgezeigten Quellen lassen sich folgende für diese Arbeit relevanten Voraussetzungen bzw. Erfolgsfaktoren für inklusive Produkte und Dienstleistungen im Tourismus zusammenfassen:

- **Sensibilisierung, Qualifizierung und Wissensaustausch:** Es ist wichtig, dass mindestens die Leistungsträger die Bedürfnisse und Wünsche der Menschen mit Behinderung kennen. Mit Hilfe von Schulungen sollen Mitarbeiter im sicheren und zielgruppenorientierten Umgang mit den Gästen qualifiziert werden. Dies führt zu einem Anstieg an barrierefreien touristischen Produkten und begünstigt nebenbei die Akzeptanz in der Gesellschaft. Zudem sollen die Leistungsträger dazu angehalten werden, sich untereinander sowie mit anderen Unternehmen und Regionen auszutauschen, um so zu neuen Erkenntnissen zu gelangen.
- **Infrastruktur und Angebote entlang der touristischen Servicekette:** Damit der Aufenthalt gänzlich als barrierefrei wahrgenommen wird, müssen entlang der gesamten Servicekette entsprechende Angebote und Dienstleistungen vorhanden sein.

Konkret ist dabei die Rede von Unterkünften, Restaurants, Transportmöglichkeiten zur An- und Abreise wie auch innerhalb des Ferienortes, Sehenswürdigkeiten, Aktivitäten wie Skifahren oder Wandern sowie spezialisierten Dienstleistungen (z.B. Verleihangebote von Hilfsmitteln oder Pflegedienste). Bei Wanderwegen beispielsweise heisst das, je nach Ausprägung der Behinderung auf die Länge, die Steigung, die Wegbreite sowie die Beschaffenheit zu achten. Bei Hotels oder touristischen Einrichtungen hingegen sind die Erreichbarkeit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, Parkplätze in Eingangsnähe sowie entsprechende Kennzeichnungen von Bedeutung. Neben der passenden Infrastruktur bedarf es zudem eines entsprechenden Services. Nützliche Instrumente zur Förderung des Angebotsausbaus seitens der Leistungsträger können Pilotprojekte, Qualifizierungsprogramme oder Best-Practice-Beispiele sein. Schliesslich sollten aber auch finanzielle und personelle Ressourcen zur Verfügung stehen, welche entsprechende Projekte begleiten und unterstützen.

- **Kommunikation und Signalisierung:** Als dritter und letzter Punkt kann Kommunikation und Signalisierung genannt werden. Die aktivitäts- und mobilitäts eingeschränkten Personen sind darauf angewiesen, bereits vor Antritt der Reise zu wissen, welche konkreten Angebote bestehen und was für Hürden sie erwarten könnten. Ihre Anforderungen weichen teilweise von denjenigen der nicht eingeschränkten Personen ab, weshalb sie detaillierte, geprüfte, verlässliche und verständliche Informationen benötigen. Da heutzutage viele Dinge online abgewickelt werden, bedarf es einer entsprechenden Gestaltung der Internetpräsenz. Neben einfachen Anforderungen wie leicht verständliche Texte, die Nutzung der Funktionalitäten über die Tastatur oder die Vergrösserungsmöglichkeit der Schrift ist auch eine klare Menü-Führung mit einfachem Auffinden der Informationen zur Barrierefreiheit unerlässlich. Wichtig sind ebenfalls die Breite und die Tiefe der Auskünfte sowie deren Aktualität. Für weniger online-versierte Personen können ergänzend dazu Special-Interest-Broschüren gestaltet, ausgedruckt und in den örtlichen Betrieben aufgelegt sowie das Auskunftspersonal entsprechend geschult werden. Neben dem Erhalt von Informationen im Internet, auf Flyern oder via Telefon darf die Signalisierung der Barrierefreiheit vor Ort nicht vergessen gehen. Es

geht dabei sowohl um Parkplätze als auch um die Kennzeichnung von Einrichtungen, Sehenswürdigkeiten, Aktivitäten usw. Schliesslich empfiehlt sich zur Verbesserung und zum Ausbau der Informationsvielfalt und -qualität die regelmässige Durchführung von Marktforschungen oder Gästebefragungen. (Geser, 2021) (Rudiger, 2016)

3 Nachfrage und Situationsanalyse

Nachdem in den theoretischen Grundlagen dieser Arbeit die Empfehlungen seitens Literatur aufgezeigt und analysiert wurden, befasst sich das folgende Kapitel mit der Analyse, inwiefern sich die theoretischen Erkenntnisse mit der aktuellen Situation in Europa decken. Um den Rahmen dieser Arbeit nicht zu sprengen, wird die Situationsanalyse auf die Länder Deutschland (Kapitel 3.1), Niederlande (Kapitel 3.2), Grossbritannien (Kapitel 3.3) und Schweiz (Kapitel 3.5) beschränkt. Es soll aufgezeigt werden, wie es um das Thema Inklusion steht, wie viele Menschen mit Beeinträchtigung in den ausgewählten Ländern Europas leben und wie die Alterspyramide aussieht. Die Auswahl der Länder erfolgt dabei nach den wichtigsten Gästesegmenten der Saastal Tourismus AG – neben Gästen aus der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein, welche einen Marktanteil vom 63.75 Prozent ausmachen, stammen rund 11.76 Prozent aus Deutschland, gefolgt von den Niederlanden mit 5.81 Prozent und Grossbritannien mit 4.11 Prozent. (Saastal Tourismus AG, 2022) Schlussendlich widerspiegelt die Situation in diesen für das Saastal wichtigen Herkunftsländern der Gäste das Potential im Bereich der Personen mit eingeschränkter Mobilität.

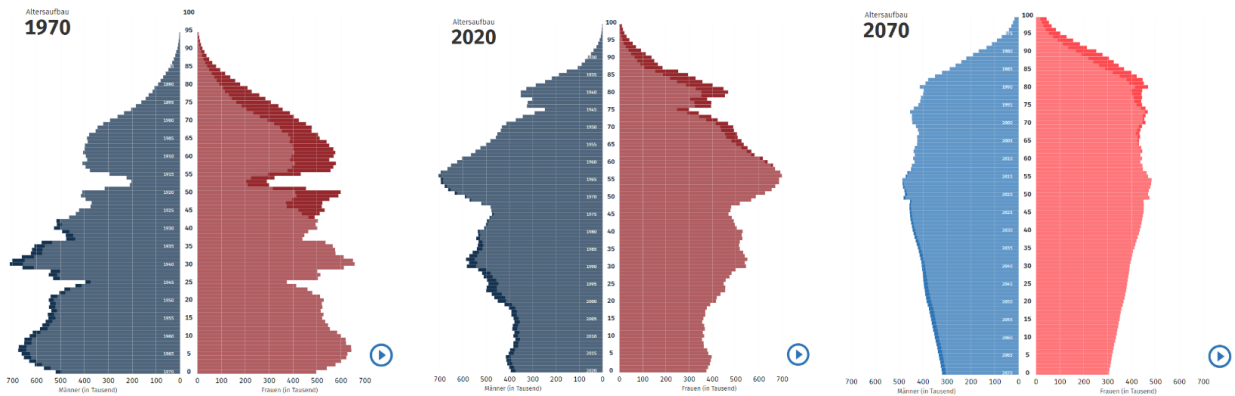
3.1 Deutschland

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) ist in Deutschland am 1. Mai 2002 in Kraft getreten und hat seinen Ursprung im Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 des Grundgesetzes, der wie folgt lautet: «Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.» Ausgerichtet ist das BGG in erster Linie auf Behörden, Körperschaften und Anstalten des Bundes sowie auf andere Behörden, welche Bundesrecht ausführen. Genannt werden hier als Beispiele die Versorgungs- und Sozialämter – konkret geht es um ein Benachteiligungsverbot für Träger öffentlicher Gewalt sowie um die Pflicht zur Barrierefreiheit in den Einrichtungen des Bundes. (Beauftragter der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen, 2023)

Ergänzend dazu hat der Gesetzgeber in Anlehnung an das Benachteiligungsverbot im Grundgesetz, welches mit der Schweizer Bundesverfassung gleichzusetzen ist, und an die Definition von Barrierefreiheit gemäss Artikel 4 des BGG weitere Vorschriften in anderen Gesetzen erlassen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass der Weg hin zu einer inklusiven Gesellschaft von der Privatwirtschaft mitgetragen wird. So regelt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) etwa, dass Leistungsträger Menschen mit Behinderung nicht anders behandeln, und im Baurecht gibt es Vorschriften bezüglich dem Neu- sowie Umbau von öffentlich zugänglichen Gebäuden. (Kempf & Corinth, 2023)

Gemäss dem statistischen Bundesamt 'Destatis' lebten in Deutschland Ende 2021 rund 7.8 Millionen schwerbehinderte Menschen, was einer Schwerbehindertenquote, gemessen an der Gesamtbevölkerung, von 9.4 Prozent entspricht. Bei den über 64-jährigen beträgt die Quote gar 24.7 Prozent. Die Aufteilung zwischen Männern und Frauen ist nahezu identisch und liegt bei je 50 Prozent. (Destatis, 2023) Wird die Entwicklung dieser Statistik im Zeitverlauf betrachtet, ist zu erkennen, dass ein stetiger Aufwärtstrend herrscht. Zählte Deutschland im Jahr 2001 noch rund 6.7 Millionen Schwerbehinderte und eine Quote von 8.1 Prozent, waren es zehn Jahre später bereits 7.3 Millionen und eine Quote von 8.9 Prozent. (Destatis, 2003) (statista, 2012) Ab wann eine Person in Deutschland als schwerbehindert gilt und somit in die Statistik aufgenommen wird, regelt das neunte Sozialgesetzbuch anhand des Grades der Behinderung (GdB). Abgebildet wird dieser in Zehnerschritten von 20 bis 100. So wird ab einem GdB von 20 von einer Funktionseinschränkung gesprochen und ab einem GdB von mindestens 50 von einer schweren Behinderung. Letzterem gleichgestellt wird ein GdB von mindestens 30, sofern es aufgrund der Behinderung zum Arbeitsplatzverlust kommt und die Agentur für Arbeit keine geeignete neue Arbeitsstelle findet. (Beauftragter der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderung, 2023)

Abbildung 2: Altersaufbau Deutschland 1970 - 2020 - 2070



Quelle: Statistisches Bundesamt Destatis, 2023

Neben den schwerbehinderten Menschen, welche auf Hilfsmittel wie Rollstühle und dergleichen angewiesen sind, gilt es ebenso ein Augenmerk auf die immer älter werdende Gesamtbevölkerung (vgl. Abb. 2) zu werfen. In der Regel schwinden mit zunehmendem Alter die Kräfte und man ist schlichtweg weniger mobil als in jungen Jahren. Betrug die Lebenserwartung der Männer 2001 noch etwa 75.7 Jahre, so beläuft sie sich aktuell auf rund 79.1 Jahre und wird gemäss moderaten Prognosen in 50 Jahren gar auf rund 84.6 Jahre ansteigen. Hinzu kommt die sich langsam verändernde Alterspyramide – sprach man vor 30 Jahren noch von einer Glockenform mit vielen Neugeborenen und einem etwas kleineren Mittelstand, geht es heutzutage bereits in Richtung Urnenform mit wenigen Neugeborenen und einer grossen Anzahl an älteren Menschen. So ist der Anteil der über 65-jährigen von 17 Prozent im Jahre 2001 auf aktuell 22 Prozent angestiegen und wird im Jahr 2041 gemäss moderaten Prognosen 28 Prozent betragen. In Zahlen ausgedrückt spricht man von 14 Millionen Menschen im Jahr 2001, von 18.4 Millionen Menschen im Jahr 2021 und von 22.5 Millionen Menschen im Jahr 2041. (WHO, 2023) (Destatis, 2023)

3.2 Niederlande

In den Niederlanden sind die Rechte von Menschen mit Behinderung im ‘Wet gelijke behandeling handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz)’, zu Deutsch Gesetz zur Gleichbehandlung von Menschen mit Behinderungen oder chronischen Krankheiten, festgelegt. Das Gesetz umfasste bis vor einigen Jahren die Bereiche Wohnen, Arbeiten, Bildung und öffent-

licher Verkehr. Mit der Umsetzung der UN-Behindertenkonvention am 14. Juni 2016 wurde es um den Bereich Waren und Dienstleistungen ergänzt. Weiter enthält das Gesetz seit etwas mehr als fünf Jahren einen Standard zur allgemeinen Barrierefreiheit. So sollen unter anderem Schulen, Arbeitgeber und Unternehmen für Menschen mit Behinderung ebenfalls geöffnet sein. Jedoch bedeutet dies nicht, dass nun alle bestehenden Einrichtungen umgebaut werden müssen. Falls die Verbesserung der Barrierefreiheit unverhältnismässig aufwendig ist und so beispielsweise viel Geld oder Zeit kostet, ist sie nicht zwingend vorgeschrieben. (Rijksoverheid, n.d.)

Wie viele Menschen in den Niederlanden von einer Behinderung betroffen sind, lässt sich nur schwer sagen. Gründe dafür sind zum einen die unterschiedlichen Definitionen von Behinderungen sowie zum anderen die fehlende zentrale Erfassung von Menschen mit Behinderung. Gemäss Angaben der Regierung und Schätzungen beläuft sich die Anzahl der Personen mit einer oder mehreren mittelschweren oder schweren körperlichen Beeinträchtigung auf rund 10 bis 12 Prozent der Bevölkerung. Dies entspricht in etwa 1.7 Millionen über 12-jährigen Menschen. Daneben gibt es rund 3.6 Millionen Menschen, welche eine leichte Einschränkung aufweisen. (alles over sport, 2022)

In Bezug auf die Alterspyramide sieht es in den Niederlanden ähnlich aus wie in Deutschland (vgl. exemplarisch Abb. 2). Von einer ursprünglichen Glockenform bewegt man sich hin zu einer Urnenform. So betrug der Anteil der über 65-jährigen im Jahr 2000 noch 13.6 Prozent oder 2.1 Millionen, im Jahr 2020 dann bereits 19.6 Prozent oder 3.4 Millionen Menschen und bis zum Jahr 2040 wird ein Anstieg auf 26.8 Prozent oder 4.8 Millionen prognostiziert. (Statista, 2023)

3.3 Grossbritannien

In Grossbritannien hat der 'Equality Act', zu Deutsch Gleichstellungsgesetz, im Jahr 2010 den 'Disability Discrimination Act (DDA)' aus dem Jahr 1995 grösstenteils abgelöst. Einzig in Nordirland gilt noch der DDA. Anders als in Deutschland und den Niederlanden handelt es sich nicht um ein reines Behindertengleichstellungsgesetz, sondern um ein allgemeines Gleichstellungsgesetz. Geschützt wird folglich die Diskriminierung aufgrund von Alter, Behinderung, Geschlechtsumwandlung, Ehe und Lebenspartnerschaft, Schwangerschaft und Mutterschaft,

Rasse, Religion und Weltanschauung, Geschlecht oder sexueller Orientierung. (RNID, 2021)
Die Vorschriften gelten unter anderem für Arbeitgeber, öffentliche Dienstleister, private Dienstleister wie Geschäfte, Restaurants und Kinos, Transportunternehmer und Vereine oder Verbände. (Equality and Human Rights Commission, n.d.)

Zur Ermittlung der Anzahl Personen, welche in Grossbritannien, mit Ausnahme von Schottland, von einer Behinderung betroffen sind, wird alle zehn Jahre eine Volkszählung durchgeführt. Die letzte fand im Jahr 2021 statt. So leben gemäss dem 'Office for National Statistics', welches für die Volkszählung verantwortlich ist, aktuell rund 10.4 Millionen beeinträchtigte Menschen in England und Wales, was einem prozentualen Anteil von 17.8 Prozent entspricht. Verglichen mit dem Jahr 2011 konnte somit ein absoluter Anstieg von 0.4 Millionen verzeichnet werden, trotz eines relativen Rückgangs von 1.7 Prozentpunkten. Als behindert gilt eine Person, sofern sie der Ansicht ist, dass ihre Alltagsaktivitäten durch langfristige körperliche oder geistige Gesundheitsstörungen oder Krankheiten eingeschränkt sind. In Anlehnung an den harmonisierten Standard zur Messung von Behinderungen wird unter langfristig ein Zeitraum von 12 Monaten oder länger verstanden. Zudem wurde im Gegensatz zur Volkszählung im Jahr 2011 mit einer weiteren Frage eruiert, ob die Alltagsaktivitäten durch die Gesundheitsstörung oder die Krankheit ein wenig, viel oder überhaupt nicht eingeschränkt werden. Sofern die Alltagsaktivitäten ein wenig oder stark eingeschränkt werden, gilt man gemäss dem 'Equality Act (2010)' als behindert. Erfährt man im alltäglichen Leben jedoch keine Einschränkung, wird man als nicht behindert eingestuft. Anzumerken gilt es, dass sowohl die Frageänderung wie auch die Tatsache, dass die Umfrage während der COVID-19-Pandemie durchgeführt wurde, einen Einfluss auf die Wahrnehmung des Gesundheitszustands der Befragten gehabt haben könnte. (Office for National Statistics, 2023) Wird neben England und Wales auch noch Schottland und Nordirland betrachtet, also das gesamte sogenannte Vereinigte Königreich, dann steigt die Anzahl der Menschen mit Behinderung auf 14.6 Millionen oder 22 Prozent an. Dies entspricht einer Zunahme von 3 Prozentpunkten oder von etwa 2.7 Millionen Menschen gegenüber dem Jahr 2011. (Kirk-Wade, 2022)

Wie bereits in Deutschland und den Niederlanden zeigt sich auch im Vereinigten Königreich von Grossbritannien und Nordirland ein ähnliches Bild bei Betrachtung der Bevölkerungs-

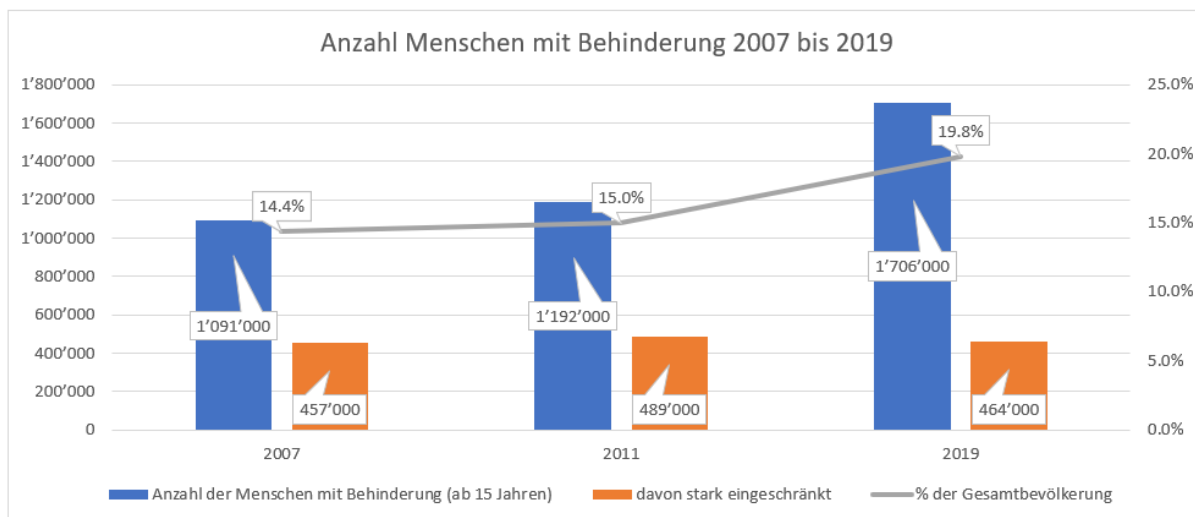
pyramide. Die Tendenz von einer Glockenform hin zu einer Urnenform des demographischen Abbildes der Gesellschaft ist klar erkennbar. Lebten gemäss der Volkszählung im Jahr 2011 noch rund 9.2 Millionen oder 16.4 Prozent über 65-jährige Menschen in England und Wales, sind es aktuell über 11 Millionen Menschen, was einem relativen Anteil von 18.6 Prozent entspricht. (Office für National Statistics, 2022) Wird wiederum das gesamte Vereinigte Königreich betrachtet, dann zählte man im Jahr 2000 rund 9.24 Millionen ältere Menschen, im Jahr 2020 rund 12.54 Millionen und gemäss Prognosen wird bis ins Jahr 2040 ein Anstieg auf 17.53 Millionen erwartet. Somit ist sowohl absolut als auch relativ im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung ein klarer Aufwärtstrend zu erkennen. (Urmersbach, Altersstruktur in Großbritannien bis 2050, 2023) Mitunter ein Grund für die stetige Zunahme der älteren Bevölkerungsgruppe liefert sicherlich die Lebenserwartung, welche in den letzten 20 Jahren von 77.17 Jahre auf heute 81.15 Jahre angestiegen ist und in Zukunft noch weiter wachsen wird. (O'Neill, 2022)

3.4 Schweiz

Die gesetzliche Grundlage, genauer gesagt das Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (kurz Behindertengleichstellungsgesetz, BehiG), wurde in Bezug auf die Schweiz bereits in den theoretischen Grundlagen dieser Arbeit ausführlich behandelt. Es gründet auf Artikel 8 der Schweizerischen Bundesverfassung, welcher festhält, dass niemand diskriminiert werden darf und dass entsprechende Massnahmen zur Beseitigung von Benachteiligungen der Behinderten vorzusehen sind. Der Geltungsbereich erstreckt sich von öffentlichen Einrichtungen und dem öffentlichen Personenverkehr über Neu- und Umbauten von Gebäuden und Arbeitsplätzen ab einer gewissen Grösse bis hin zu Weiterbildungen und dem Arbeitsverhältnis. In Kraft getreten ist das Gesetz am 1. Januar 2004. (EDI, 2023) Parallel dazu erarbeitete die Generalversammlung der Vereinten Nationen zwischen 2002 und 2006 das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderung, kurz Behindertenrechtskonvention (BRK), welches in der Schweiz am 15. Mai 2014 verabschiedet und somit integrierter Bestandteil des hiesigen Rechts wurde. Obwohl die meisten Bereiche der BRK bereits im BehiG enthalten waren, fehlte es an der entsprechenden Konkretisierung und somit auch an der Umsetzung. So stellte die damalige Unterzeichnung der BRK ein starkes Bekenntnis der Behörden an die Betroffenen und deren

Belange dar. Weiter sollte mit dem Beitritt zur BRK die Sichtbarkeit der Thematik erhöht und das bestehende BehiG in einen zusammenhängenden internationalen Rahmen eingeordnet werden. (EDI, n.d.) (EnableMe, n.d.)

Abbildung 3: Anzahl Menschen mit Behinderung in der Schweiz, 2007 bis 2019

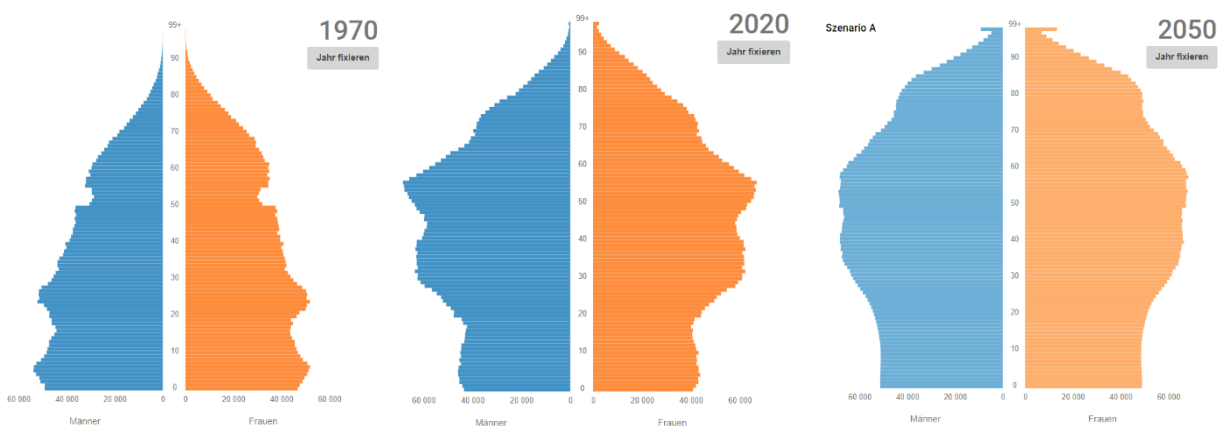


Quelle: Eigene Darstellung nach BFS, 2021

Zurzeit leben in der Schweiz gemäss dem Bundesamt für Statistik rund 1.7 Millionen Menschen, welche an einer Behinderung leiden. Dies entspricht einem relativen Anteil von etwa 20 Prozent gemessen an der Gesamtbevölkerung (vgl. Abb. 3). Davon sind rund 464'000 Personen stark eingeschränkt. Damit reiht sich die Schweiz in einen ähnlichen Rahmen ein wie Grossbritannien. Im Gegensatz dazu stehen Deutschland mit etwas unter 10 Prozent und die Niederlande mit etwas über 10 Prozent. Ob diese doch etwas grösseren Differenzen auf die unterschiedliche Erfassung in den Ländern zurückzuführen ist – in Deutschland erfolgt die Messung mittels des Grades der Behinderung, in den Niederlanden fehlt es an einer zentralen Erfassung und die Zahlen werden geschätzt, in Grossbritannien erfolgt die Schätzung anhand einiger Fragen bei der Volkszählung und die Schweiz greift neben Befragungen noch auf andere Datenbanken zu – oder ob die Gründe anderer Natur sind, lässt sich nicht mit Sicherheit sagen und wird im Rahmen dieser Arbeit nicht näher thematisiert. Aufgrund dieser teilweise stark voneinander abweichenden Erhebungsmethoden sind Vergleiche zwischen den einzelnen Ländern eher kritisch zu betrachten. Wie in allen anderen analysierten Ländern ist in der Schweiz ebenfalls ein kontinuierlicher Anstieg über die letzten Jahrzehnte erkennbar. Belief sich die Anzahl vor 16 Jahren noch auf etwas über eine Million, wurden gemäss Schätzungen im Jahr 2011 bereits 1.2 Millionen Menschen mit Behinderung gezählt. Anzu-

merken gilt es, dass sich die genannten Zahlen auf Personen beziehen, welche älter als 14 Jahre sind, da die Zahlen für Personen zwischen 0 und 14 aufgrund der fehlenden Erhebung oder Berechnung im Zeitverlauf unvollständig sind. Doch wer wird in der Schweiz in die Statistik der Menschen mit Behinderung aufgenommen und woher stammen die Daten? Das Bundesamt für Statistik (BFS) richtet sich bei seiner Definition von Behinderung nach dem Gleichstellungsgesetz. So gilt eine Person als behindert, sofern sie ein dauerhaftes Gesundheitsproblem hat und dadurch bei Tätigkeiten des normalen Alltagslebens stark oder etwas eingeschränkt wird. Obwohl die Fragen, welche in repräsentativen Stichproben von etwa 18'000 Personen gestellt werden, denjenigen der Volkszählung in Grossbritannien ähneln, gibt es einen wesentlichen Unterschied beim Verständnis von 'dauerhaft'. Während Grossbritannien darunter einen Zeitraum von 12 Monaten oder länger versteht, sind es in der Schweiz lediglich sechs Monate oder länger. Neben der angesprochenen repräsentativen Stichprobe, welche als Erhebung über die Einkommen und die Lebensbedingungen (SILC) bezeichnet wird, nennt das BFS als weitere Quelle die Statistik der sozialmedizinischen Institutionen (SOMED). Ergänzt wird der Informationsbedarf teilweise durch die schweizerische Gesundheitsbefragung (SGB). Es gilt anzumerken, dass es sich aufgrund der unterschiedlichen Quellen, welche zur Ermittlung der Anzahl Menschen mit Behinderung herangezogen werden, bei den veröffentlichten Zahlen um Schätzungen handelt und Doppelzählungen können nicht ausgeschlossen werden können. (BFS, n.d.)

Abbildung 4: Altersaufbau Schweiz 1970 - 2020 - 2050



Quelle: Bundesamt für Statistik (BFS), 2022

Betrachten wir neben den Menschen mit Behinderung wiederum den Altersaufbau (vgl. Abb. 4), dann ergibt sich ein ähnliches Bild wie in den anderen gezeigten Ländern. Die Tendenz hin zu einer immer älter werdenden Bevölkerung ist auch hierzulande klar zu erkennen.

Betrag die Lebenserwartung bei der Geburt vor 20 Jahren noch 77.4 Jahre bei den Männern und 83.1 Jahre bei den Frauen, sind es heute bereits 81.6 Jahre bei den Männern und 85.7 Jahre bei den Frauen. (BFS, n.d.) Gemäss Referenzszenario, welches auf den Entwicklungen der vergangenen Jahre basiert, wird sie im Jahr 2050 auf 87.2 Jahre bei den Männern und 89.6 Jahre bei den Frauen ansteigen. Diese Entwicklung widerspiegelt sich auch in den absoluten und relativen Zahlen der Struktur der ständigen Wohnbevölkerung. Lebten im Jahr 2020 noch etwa 1.1 Millionen Menschen oder rund 15.4 Prozent der Gesamtbevölkerung im Pensionsalter, sind es aktuell rund 1.63 Millionen oder 18.8 Prozent. Bis ins Jahr 2040 wird gar ein Anstieg auf 2.45 Millionen oder 24.4 Prozent erwartet. Die Tatsache, dass neben den Rollstuhlfahrern auch die immer grösser werdende Anzahl an älteren Menschen von Barrierefreiheit profitiert, unterstreicht die Wichtigkeit dieser Thematik zusätzlich. (BFS, n.d.) (BFS, 2022)

Durch die Betrachtung der wichtigsten Gästesegmente der Saastal Tourismus AG haben wir ein ungefähres Bild der aktuellen Ausgangslage in Europa erhalten. Neben den gesetzlichen Grundlagen, welche länderspezifische Eigenheiten aufweisen, sich im Kern jedoch kaum unterscheiden und sich allesamt an der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen orientieren, wurde die potentielle Nachfrage anhand der Behindertenstatistiken der letzten 20 Jahre entsprechend beleuchtet. Dabei konnte festgestellt werden, dass das Bedürfnis nach Barrierefreiheit kontinuierlich ansteigt. Denn neben den Menschen, welche eine Behinderung aufweisen und je nach Land aktuell zwischen 10 und 20 Prozent der Gesamtbevölkerung ausmachen, profitiert auch die immer älter werdende Bevölkerung von einem Hindernisabbau. Welche Schlüsse sich nun aus diesen Erkenntnissen ziehen lassen und wie die ökonomische Bedeutung des barrierefreien Tourismus aussieht, wird im folgenden Kapitel dargestellt.

3.5 Potential

Beginnen wir mit dem Reiseverhalten von Personen mit eingeschränkter Mobilität. Dieses kann sich teilweise erheblich von den anderen Gästegruppen unterscheiden und weist einige Besonderheiten auf. So haben Peter Neumann und Paul Reuber bereits im Jahr 2003 im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit die ökonomischen Impulse und Potentiale eines barrierefreien Tourismus für alle untersucht. Demzufolge weist das

Reiserverhalten der befragten Personen mit Behinderung folgende Besonderheiten auf, welche Göttel und Koch im Jahr 2017 in ihrem Buch *«Demografischer Wandel und Barrierefreiheit im Tourismus: Einsichten und Entwicklungen»* ebenfalls beschrieben haben: (Neumann & Reuber, 2004) (Kempf & Corinth, 2023)

- Deutlich geringere Reiseintensität im Vergleich zur Gesamtbevölkerung, jedoch würden 48 Prozent der Befragten häufiger verreisen, wenn es zusätzliche barrierefreie Angebote gäbe
- Überwiegend Individualreisen
- Kurzurlaube erfolgen meistens in Städten
- Reisen erfolgen saisonunabhängig und somit auch in der Zwischensaison
- Höhere Reiseausgaben im Verhältnis zu der übrigen Bevölkerung
- Hoher Anteil an Inlandreisen (in Bezug auf die durchgeführte Befragung hoher Deutschlandanteil)
- Multiplikatoreneffekt – 52 Prozent der Befragten reisen in Begleitung
- Erschwerte Reisebedingungen führen zu einer höheren Loyalität und Treue

Werden die Besonderheiten näher betrachtet, dann impliziert der erste Punkt, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität grundsätzlich bereit wären, mehr zu reisen, falls passende barrierefreie Angebote vorhanden wären. Weiter können die letzten fünf Punkte aus Sicht der touristischen Betriebe allesamt als grundsätzlich positive Ausprägungen angesehen werden. Das saisonunabhängige Reisen bietet für Tourismusorganisationen die Chance, schwach frequentierte Zeitspannen zu überbrücken. Zudem generiert eine eingeschränkte Person häufig mehr als nur eine Logiernacht, da sie in Begleitung von Freunden, der Familie oder eines Betreuers verreist. Von den höheren Ausgaben, welche während dem Aufenthalt getätigt werden, sowie der hohen Loyalität profitieren in besonderem Masse die Leistungsträger wie Restaurants, Bergbahnbetreiber, Hotels, Ferienwohnungen usw.

Nachdem nun einige Besonderheiten im Reiserverhalten der eingeschränkten Personen aufgezeigt wurden, wird nun einen Blick auf die konkreten Zahlen geworfen. Hierzu gibt es mehrere Studien von Peter Neumann und Paul Reber. Sie haben sich über die Jahre hinweg intensiv mit dieser Thematik befasst. In den Jahren 2004 und 2008 vor allem für den

Deutschlandmarkt. So haben sie unter anderem die Reiseintensität, die Reisehäufigkeit, den Deutschlandanteil, die Reisedauer und die Tagesausgaben der schwerbehinderten Personen ermittelt und daraus den Nettoumsatz und somit das ökonomische Potential des barrierefreien Tourismus berechnet. Im Jahr 2014 gab es dann erstmals auch eine Studie für den europäischen Raum. Realisiert wurde sie im Auftrag der Europäischen Kommission von der Firma NeumannConsult aus Deutschland, unter der Führung von Peter Neumann, zusammen mit dem GfK in Belgien, der Universität von Surrey in Grossbritannien und ProAsolutions in Spanien. Aus Befragungen bei mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Personen zwischen 15 und 64 Jahren sowie bei älteren Menschen über 65 Jahre resultierte folgendes Reiseverhalten im Hinblick auf die Reiseintensität, die Anzahl Übernachtungen sowie die In- und Auslandsreisen innerhalb und ausserhalb des Staatenverbunds der EU. (NeumannConsult, 2014)

Abbildung 5: Reiseverhalten der mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Personen

	Reisende mit Mobilitäts- und Aktivitätseinschränkungen	Reisende 65+
Reiseintensität	58,1 %	47,5 %
Übernachtungen/Jahr	6,7	5,5
davon		
Reisen im Inland	60,1 %	70 %
Reisen im EU-Ausland	27,4 %	22,8 %
Reisen im Nicht-EU-Ausland	12,5 %	7,2 %

Quelle: NeumannConsult, 2014

Mit 58.1 Prozent liegt die Reiseintensität der mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Personen unter 65 Jahren rund zehn Prozentpunkte höher als diejenige der über 65-jährigen (vgl. Abb. 5). So generierte jede Person innerhalb der erstgenannten Gruppe während des Untersuchungszeitraums von 12 Monaten zwischen Mitte 2012 und Mitte 2013 durchschnittlich rund 6.7 Übernachtungen und ebenso viele Tagesausflüge, was insgesamt 170 Millionen Übernachtungen sowie 170 Millionen Tagesausflügen entspricht. Hinzu kommen rund 225 Millionen Tagesausflüge sowie 217 Millionen Übernachtungsaufenthalte der zweitgenannten Gruppe. Gemäss Prognosen könnte die Anzahl der Tages- und Mehrtagesreisen innerhalb der EU von 783 Millionen Reisen zum Zeitpunkt der Untersuchung auf bis zu 1'231 Millionen Reisen im Jahr 2020 ansteigen, unter der Bedingung, dass die barrierefreie

Zugänglichkeit tourismusrelevanter Einrichtungen deutlich erhöht werden kann. Dabei zählen zu den bedeutendsten Quellmärkten der Nicht-EU-Länder neben den USA und Russland auch die Schweiz. Weiter hält die Studie fest, dass behinderte Gäste durchschnittlich rund 80 Euro für einen Tagesausflug und rund 700 Euro für einen Mehrtagesausflug in ihrem Heimatland ausgeben sowie rund 1'100 Euro für einen Mehrtagesausflug im EU-Ausland. Aus diesen durchschnittlichen Reiseausgaben ergibt sich ein Gesamtumsatz und somit ein ökonomisches Potential des EU-Marktes von 786 Milliarden Euro zum Zeitpunkt der Untersuchung und von 1'073 Milliarden Euro im Jahr 2020. Hinzu käme das Potential der elf wichtigsten Nicht-EU-Auslandsmärkte, was sich auf rund 34 Milliarden Euro zum Untersuchungszeitpunkt beläuft und auf rund 60 Milliarden Euro im Jahr 2020. (NeumannConsult, 2014)

Obwohl die Studie im Auftrag der Europäischen Kommission erstellt wurde und sich vor allem auf die EU-Mitgliedstaaten bezieht, lässt sich nichtsdestotrotz das Potential für die Schweiz als Nicht-EU-Mitglied ableiten. Um dies zu unterstreichen, wurden im Zuge dieser Arbeit die obigen Parameter und Erkenntnisse auf die Schweiz appliziert und angewendet. Es resultieren die nachfolgenden Tabellen (vgl. Tab. 3 und 4), welche ein ungefähres Bild der ökonomischen Bedeutung des barrierefreien Tourismus in der Schweiz unter Berücksichtigung der folgenden Einschränkungen aufzeigen sollen. Die Berechnungen erfolgen auf Basis der in Abbildung 5 dargestellten Resultate sowie aus weiteren Angaben der von NeumannConsult veröffentlichten Studie. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird lediglich die Gruppe der mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Personen ohne die Gruppe der älteren Personen betrachtet. Zudem wird angenommen, dass die in Abbildung 5 dargestellte Reiseintensität für die gesamte Gruppe der Menschen mit Behinderung gilt, ohne Begrenzung auf das Alter 65, und das zum Zeitpunkt der Betrachtung ein Wechselkursverhältnis zwischen Euro und Schweizer Franken von eins zu eins vorherrscht. Weiter werden für die Berechnung des möglichen Umsatzes der beiden Jahre 2011 und 2021 dieselben Parameter im Bereich Reiseintensität, Inland- bzw. Auslandanteil sowie Ausgaben verwendet, da die Studie aus dem Jahr 2014 stammt und auf keine aktuelleren Zahlen zurückgegriffen werden kann. Aufgrund fehlender Relevanz im Rahmen dieser Arbeit werden Tagesausflüge ausgeschlossen, da sich die Ferienregion Saas-Fee/Saastal am südöstlichen Ende des Wallis und somit nicht an zentraler Lage befindet. Entsprechend wird der Fokus auf Mehrtagesausflüge ohne Berücksichtigung der Tagesausflüge gelegt.

Tabelle 3: Gesamtumsatz für Mehrtagesurlaub durch Schweizer 'Menschen mit Behinderung' in der Schweiz

Schweiz	2011	2021
Anzahl Menschen mit Behinderung	1.2 Millionen	1.7 Millionen
Reiseintensität	58.1 %	58.1 %
Inlandanteil	60.1 %	60.1 %
Ø Ausgaben (Mehrtagesaufenthalt im Inland)	700.- CHF	700.- CHF
Gesamtumsatz	<u>293.31 Mio. CHF</u>	<u>415.53 Mio. CHF</u>

Quelle: Eigene Darstellung nach BFS und NeumannConsult, 2023

Tabelle 4: Gesamtumsatz für Mehrtagesurlaub durch deutsche 'Schwerbehinderte' in einem Nicht-EU-Land

Deutschland	2011	2021
Anzahl Schwerbehinderter	7.3 Millionen	7.8 Millionen
Reiseintensität	58.1 %	58.1 %
Auslandanteil (Nicht-EU-Land)	12.5%	12.5%
Ø Ausgaben (Mehrtagesaufenthalt im Ausland)	1'100.- EUR	1'100.- EUR
Gesamtumsatz	<u>583.18 Mio. EUR</u>	<u>623.12 Mio. EUR</u>

Quelle: Eigene Darstellung nach Destatis und NeumannConsult, 2023

Die erste Tabelle (vgl. Tab. 3) zeigt das Umsatzvolumen von Menschen mit Behinderung, welche in der Schweiz leben und ebenfalls in der Schweiz Urlaub machen. Dies ist für die Ferienregion Saas-Fee/Saastal insofern relevant, als dass rund 63.75 Prozent der gesamten Logiernächte durch das inländische Gästesegment zusammen mit dem Fürstentum Liechtenstein generiert werden. So beträgt der aus den Hochrechnungen resultierende Gesamtumsatz der Menschen mit Behinderung aktuell rund 415 Millionen Schweizer Franken, was aufgrund der gleichbleibenden Parameter ein Anstieg von rund 30 Prozent über die letzten zehn Jahre bedeutet. Nicht in die Berechnungen miteinbezogen wurden die Ausgaben

der Freunde, der Familie oder der Begleiter, welche zusammen mit der behinderten Person in die Ferien verreisen. Daraus lässt sich schliessen, dass das eigentliche Umsatzpotential noch um einiges höher wäre. Denn wie wir bereits gesehen haben, gaben im Jahr 2003 rund 52 Prozent der Befragten an, dass sie in Begleitung verreisen. Das Umsatzvolumen des zweitstärksten Gästesegments des Saastals – rund 11.76 Prozent der Logiernächte wurden im Geschäftsjahr 2020/21 durch Gäste aus Deutschland erzielt – kann der zweiten Tabelle (vgl. Tab. 4) entnommen werden. Hier liegt der hochgerechnete Gesamtumsatz zurzeit bei rund 623 Millionen Euro. Da sich diese Zahl auf die deutschen Schwerbehinderten bezieht, welche in einem Nicht-EU-Land ihre Ferien verbringen, kann dieser Umsatz nicht direkt der Schweiz zugeschrieben werden. Nichtsdestotrotz lässt sich exemplarisch aufzeigen, welches touristische Potential sich in diesem Gästesegment für die Schweiz verbirgt. Zumal auch hier die Ausgaben der Begleitpersonen nicht in die Berechnungen miteinbezogen wurden.

Zusammenfassend hat sich gezeigt, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität einige Besonderheiten in Bezug auf ihr Reiseverhalten aufweisen. So erfolgen Reisen saisonunabhängig und in hohem Masse im Inland. Weiter führen die erschwerten Reisebedingungen zu einer höheren Loyalität und Treue sowie zu höheren Reiseausgaben. In Zahlen ausgedrückt besteht durch Inlandreisen der Schweizer und Auslandsreisen der Deutschen in ein Nicht-EU-Land ein geschätztes Gesamtumsatzvolumen von rund einer Milliarde Schweizer Franken. Es gilt jedoch anzumerken, dass gemäss Schwark eine rein ökonomische Betrachtung des barrierefreien Tourismus nicht in jedem Fall zielführend ist. Denn aus rein wirtschaftlicher Sicht werden sich im Laufe der Zeit eine Vielzahl an alternativen touristischen Ausrichtungen ergeben, welche als lohnender und gewinnbringender eingeschätzt werden könnten. Dies führt dazu, dass der Behindertentourismus nach einer gewissen Zeit an Wert und Bedeutung verliert und schliesslich andere Ziele in den Vordergrund rücken. (Kempf & Corinth, 2023) Nach erfolgter Situationsanalyse in Europa wird im folgenden Kapitel nun betrachtet, wie ein möglicher Umgang mit dem Thema 'Barrierefreiheit' aussehen kann.

4 Best-Practice-Beispiele

Im nachfolgenden Abschnitt soll anhand von zwei Beispielen (Tirol, Kapitel 4.1 und Davos Klosters, Kapitel 4.2) aufgezeigt werden, wie ausgewählte Länder, Regionen oder Destinationen innerhalb Europas mit dem Thema Barrierefreiheit umgehen und welche Schlüsse daraus gezogen werden können. Dabei erfolgt die Auswahl der Best-Practice-Beispiele nicht willkürlich, vielmehr liegt der Fokus auf der Vergleichbarkeit mit der Feriendestination Saas-Fee/Saastal. So wurde nach Destinationen im hochalpinen Raum gesucht, welche ein breites Angebot an Outdooraktivitäten aufweisen. Dazu gehören als Kernelemente neben dem Skifahren im Winter auch das Wandern im Sommer. Die anschließende Analyse der Best-Practice-Beispiele orientiert sich an folgenden Fragen und soll mögliche Lösungsansätze im Umgang mit dem Thema 'Barrierefreiheit' aufzeigen:

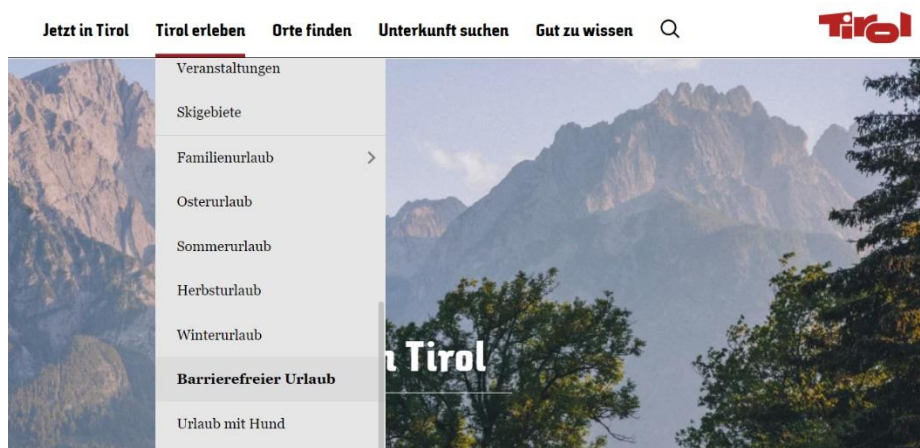
- Wie wird auf das Thema Barrierefreiheit auf der Startseite einer Region oder Destination aufmerksam gemacht?
- Welche Angebote bestehen entlang der touristischen Servicekette für Personen mit eingeschränkter Mobilität?
- Wie wird die Benutzerfreundlichkeit sichergestellt und in welcher Form und Art stehen die Informationen zur Verfügung?

4.1 Tirol, Österreich

Als erstes Best-Practice-Beispiel wird ein Blick auf Österreich geworfen, genauer gesagt wird das Bundesland Tirol betrachtet, welches an den Kanton Graubünden angrenzt. Der Tourismus nimmt hier einen hohen Stellenwert ein und wird als Leitbranche, wichtiger Arbeitgeber und Wertschöpfungsmotor bezeichnet. So wurden im Geschäftsjahr 2021/22 um die 43.4 Millionen Nächtigungen und 10.5 Millionen Gästeankünfte verzeichnet, was einer durchschnittlichen Aufenthaltsdauer von 4.1 Tagen entspricht. Über 50 Prozent der Gäste reisten aus Deutschland an, gefolgt von den Niederlanden, Österreich und der Schweiz, welche sich mit einem Anteil von etwa vier Prozent der Gesamtnächtigungen auf Platz vier befindet. (Tirol Werbung, 2022)

Verankert ist das Bekenntnis zum barrierefreien Tourismus im Strategiepapier «*Der Tiroler Weg – Perspektiven für eine verantwortungsvolle Tourismusentwicklung*», welches im Juni 2021 erstmals präsentiert wurde. Im Grundsatz erfolgt eine Orientierung an den vier Leitlinien 'Lebens- und Erholungsraum', 'Nachhaltigkeit & Regionalität', 'Familienunternehmen & Gastgeberqualität' sowie 'Kompetenz und Innovationsführerschaft'. Zu diesen Leitlinien wurden entsprechende Unterpunkte definiert, welche aufzeigen sollen, was unter der Leitlinie genau verstanden wird. So wird unter 'Kompetenz und Innovationsführerschaft' festgehalten, dass eine Qualitätsführerschaft im alpinen Ganzjahrestourismus angestrebt wird und barrierefreie Angebote zentral zur Erreichung dieses Ziels sind. Es soll ein Bewusstsein für die Bedürfnisse aktiver Menschen mit Bewegungseinschränkung kreiert werden und ein Einbezug ebendieser Personen in Planungs- und Bauphasen von Freizeitinfrastrukturen wie Loipen, Wanderwegen, Badeseen usw. erfolgen. (Tirol Werbung, 2021)

Abbildung 6: Startseite www.tirol.at




Quelle: Tirol Werbung, 2023

Die Informationen zur Barrierefreiheit auf der Webseite www.tirol.at sind direkt auf der Startseite unter 'Tirol erleben' verlinkt (vgl. Abb. 6). So gelangt man ohne grosses Suchen intuitiv auf die entsprechende Landingpage. Die Landingpage an sich ist ebenfalls einfach und klar aufgebaut. Auf den Einleitungstext folgen sechs Vorschläge von Regionen, welche im Bereich des barrierefreien Urlaubs als besonders geeignet gelten. Eine davon wird im Anschluss näher betrachtet, nämlich das Kaunertal. Auf die Vorschläge der Regionen folgt die Rubrik 'Barrierefreie Unterkünfte'. Hier sind 36 Hotels und 21 Pensionen & Ferienwohnungen aufgeführt, welche auf ihre Barrierefreiheit hin geprüft wurden und sich über das gesamte

Bundesland verteilen. Die jeweiligen Prüfberichte wurden von der Tourismusorganisation erstellt und enthalten ausführliche Informationen zur Lage und der Dimension von Parkplätzen, Aussenanlagen, Gebäudeeingängen, Toiletten, Liften, Zimmern, Wellnessanlagen usw. Ein Ausschnitt eines solchen Prüfberichts kann im Anhang (Anhang I: Prüfbericht Vitalhotel Lafairserhof, Pfunds) eingesehen werden. Für die Kategorie der Blinden, Sehbehinderten, Schwerhörigen und Gehörlosen wurde unter derselben Rubrik eine eigene Karte erstellt. Dahinter verbirgt sich ein Hotel in Innsbruck, welches sich auf die speziellen Bedürfnisse dieser Zielgruppe ausgerichtet hat. (Tirol Werbung, 2023)


Abbildung 7: Landingpage 'Barrierefreier Urlaub' www.tirol.at

Interaktive Karte



» Barrierefreie Unterkünfte auf Karte anzeigen

Freizeittipps für barrierefreie Ausflüge



Monoski für den Urlaub ausleihen

- **Hotel Weisseespitze (Familie Hafele)**
Platz 30 • 6524 Kaunertal • +43-5475-316 • info@weisseespitze.com • www.weisseespitze.com
- **Alois Praschberger**
Sebi 9 • 6342 Niederdorf • +43-5373-42570-0 • rolltechnik@praschberger.com • www.praschberger.com

Monoskikurse in Tirol

- **Skischule Alpbach:** info@skischule-alpbach.at; +43-5336-5515; www.skischule-alpbach.at. Monoskikurs wird auf Anfrage angeboten
- **Skischule Serfaus: Reservierung:** www.skischule-serfaus.com, auf Anfrage über Onlineformular & nur Privatkurse
- **Hotel Weisseespitze Kaunertal:** Herr Robert Troppacher; Tel.: +43-5475-316, Anfrage direkt an Herrn Troppacher; Privatkurs

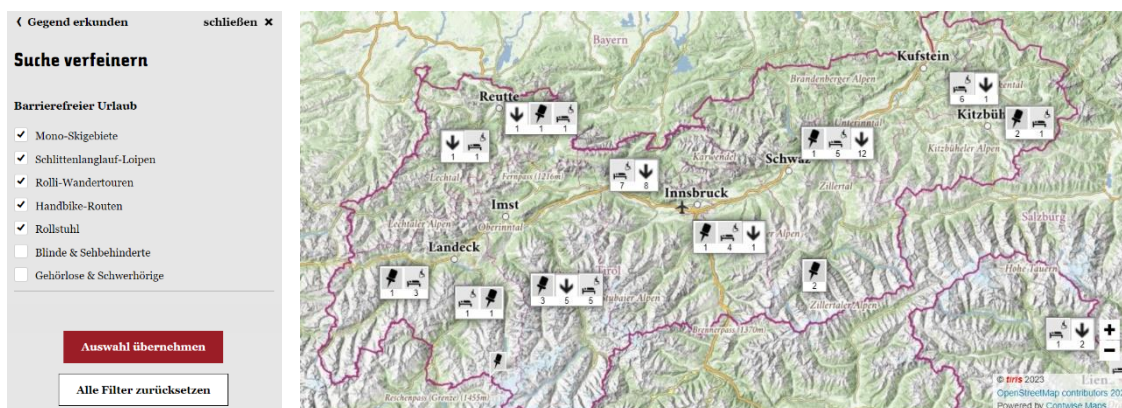
Die Mono-Skigebiete im Überblick

Quelle: Tirol Werbung, 2023

Es folgt die Verlinkung hin zu einer interaktiven Karte (vgl. Abb. 7), auf welche anschliessend näher eingegangen wird, bevor Freizeittipps für barrierefreie Ausflüge genannt werden. Das Angebot erstreckt sich von Monoskigebieten und Schlittenlanglauf über barrierefreie Ausflugsziele und Handbike-Routen bis hin zu Rolli-Wandertouren. Hinter den einzelnen Themengebieten verbergen sich jeweils weitere nützliche Informationen. So wird beim Monoskifahren und dem Schlittenlanglauf beispielsweise darauf hingewiesen, wo das Hilfsmittel ausgeliehen werden kann, welche Leistungsträger Kurse anbieten und wo sich die Pisten befinden. Bei den Ausflugszielen werden 12 konkrete Vorschläge vom Besuch einer Aussichtsplattform über Wellnessanlagen und Museen bis hin zu einer Schiffrundfahrt oder dem Besuch der Swarovski Kristallwelten genannt. In den beiden Bereichen Handbike und Rolli-Wandertouren werden je acht unterschiedliche Routen aufgelistet. Ergänzend dazu steht

ein Rolli Roadbook zum Download zur Verfügung. Dort sind unter anderem zehn Swiss-Trac-Touren, fünf Wandertouren, fünf Handbike-Touren sowie Ausflugsfahrten, Kulturfahren und Aussichtspunkte aufgeführt. Dabei wird jede Aktivität einzeln beschrieben – neben der Auf-führung der Eckdaten der Tour oder des Ausflugszieles findet man jeweils einen Beschrieb des Weges, einen entsprechenden Kartenausschnitt, nützliche Informationen zu Anreise und Verpflegungsmöglichkeiten sowie passende Bilder. (Tirol Werbung, 2023) Anzumerken gilt es, dass die im Roadbook aufgeführten Wanderrouten jeweils so ausgelegt sind, dass sie mit einem Swiss-Trac befahren werden können. Dabei handelt es sich um ein leistungsstarkes Zuggerät für Rollstuhlfahrende, welches einfach an jeden Rollstuhl angekoppelt werden kann und je nach Modell Steigungen von bis zu 20 Prozent bewältigt. (Swiss-Trac, 2023) Komplementiert wird die Landingpage ‘Barrierefreier Urlaub’ durch die Auflistung der Mietstationen für Sportgeräte und Autos sowie durch die Verlinkung zu den jeweiligen Webseiten der Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) und der Deutschen Bahn (DB), welche bei der Anreise eine zentrale Rolle spielen. (Tirol Werbung, 2023)

Abbildung 8: Interaktive Karte www.tirol.at



Quelle: Tirol Werbung, 2023

Abschliessend wird noch die zuvor angesprochene interaktive Karte (vgl. Abb. 8) betrachtet. Alle bisher beschriebenen Informationen betreffend barrierefreiem Urlaub – Hotels, Ferienwohnungen und Aktivitäten – werden hier zentral an einem Ort gesammelt und für das gesamte Bundesland Tirol dargestellt. Mittels Filter können entweder alle Angebote auf einmal oder nur einzelne Kategorien angezeigt werden. Auf der Karte ist direkt ersichtlich, in welchen Regionen welche Angebotsvielfalt herrscht, was besonders die Reiseplanung erleichtern kann. (Tirol Werbung, 2023)




Wie zu Beginn angesprochen, wird im Folgenden noch das Kaunertal betrachtet. Es handelt sich dabei um eine Region, welche auf der Webseite von Tirol Werbung als besonders geeignet für barrierefreien Urlaub angepriesen wird. Dieses Beispiel soll veranschaulichen, wie die Umsetzung bei einer Destination aussehen kann. Denn bisher wurde die Umsetzung im Bundesland Tirol als Gesamtes angeschaut. Auf den ersten Blick lässt sich feststellen, dass sich der Aufbau der Internetseite an demjenigen von Tirol Werbung orientiert. Die Informationen zum barrierefreien Urlaub sind direkt von der Startseite aus über das Menü, 'Ihr Kaunertal', 'Barrierefrei' abrufbar. Auf der anschliessenden Landingpage befinden sich neben Unterkünften und Erlebnissen im Winter wie im Sommer auch entsprechende Auskünfte zu den Geschäften und Restaurants. Besonders ins Auge sticht dabei die Kennzeichnung der Zugänglichkeit, welche durch eine entsprechende Anzahl von Rollstühlen neben der jeweiligen Infrastruktur erfolgt (vgl. Abb. 9). So bedeuten drei Rollstühle, dass die Infrastruktur vollständig barrierefrei ist, zwei, dass sie rollstuhltauglich ist und einer, dass sie nur eingeschränkt rollstuhltauglich ist.

Abbildung 9: Kennzeichnung der Barrierefreiheit auf www.kaunertal.com

Barrierefreie Cafés und Restaurants im Kaunertal

Eine Kaffeejause am Nachmittag oder ein feiner Restaurantbesuch gehören für Sie zu einem rundum gelungenen Urlaub einfach dazu? Wählen Sie aus den vielen barrierefreien Adressen im Kaunertal Ihre Favoriten aus:

- Restaurant im Quellalpin in Feichten 
- Pizzeria Rustica in Unterhäuser, www.rustica.at (WC über Stiege)
- Cafe Angelika in Vergotschen, (WC über Stiege)
- Gasthaus Kaltenbrunn, www.gasthaus-kaltenbrunn.at 
- Cafe Seepanorama am Stausee (Kaunertal), 
- Restaurant Weisse am Kaunertaler Gletscher 
- Wirtshaus zum Wiesejagg! in Kaunerberg, (WC über Stiege)
- Restaurant Gachenblick im Naturparkhaus, www.gachenblick.at 
- Erlebnishotel in Fendels, Restaurant & Pizzeria, www.ferienhotels-tirol.at 

-  Absolut barrierefreie Unterkunft
-  Rollstuhltauglich
-  Eingeschränkt rollstuhltauglich

Quelle: Kaunertal, 2023

In Bezug auf die konkreten Angebote bietet das Kaunertal eine grosse Auswahl. Neben zwei absolut barrierefreien Hotels gibt es auch zwei absolut barrierefreie Ferienwohnungen. Daneben gibt es zahlreiche weitere Hotels und Ferienwohnungen, welche rollstuhltauglich oder eingeschränkt rollstuhltauglich sind. Somit ist für jedes Preissegment etwas Passendes dabei. Weiter sind alle wichtigen Einrichtungen entlang der Servicekette barrierefrei – das Infobüro, die Bankfiliale, das Lebensmittelgeschäft, das Hallenbad, die Gletscherbahnen, die Wallfahrtskirche sowie zahlreiche Restaurants. Im Hallenbad steht zusätzlich ein Badelift zur Verfügung. In Sachen Erlebnisse werden im Sommer sechs Rolli-Wanderungen mit ausführlichem Touren-

beschrieb angeboten sowie der Besuch der Aussichtsplattform 'Adlerblick'. Im Winter besteht das Angebot aus Monoskifahren und Schlittenlanglauf. Dabei müssen die Gäste das Spezial-equipment nicht selbst anschaffen, sondern können es bequem im Rolli-Hotel 'Weisseespitze' ausleihen. Von Swiss-Tracs über Handbike, Monoskier und Langlaufschlitten ist alles dabei. Ein weiteres Highlight stellt das Handbike Battle dar, welches in im Jahr 2023 bereits zum zehnten Mal im Kaunertal stattfindet. Zum Schluss gilt es anzumerken, dass sich das Kaunertal zum erklärten Ziel gesetzt hat, einen barrierefreien Urlaub ohne Kompromisse zu ermöglichen und darauf aufbauend laufend neue Projekte plant und realisiert. Im Zuge dessen haben sie bereits mehrere Auszeichnungen erhalten, unter anderem im Jahr 2013 den Eden Award der EU-Kommission für nachhaltige Tourismusdestinationen. (Kaunertal, 2022)

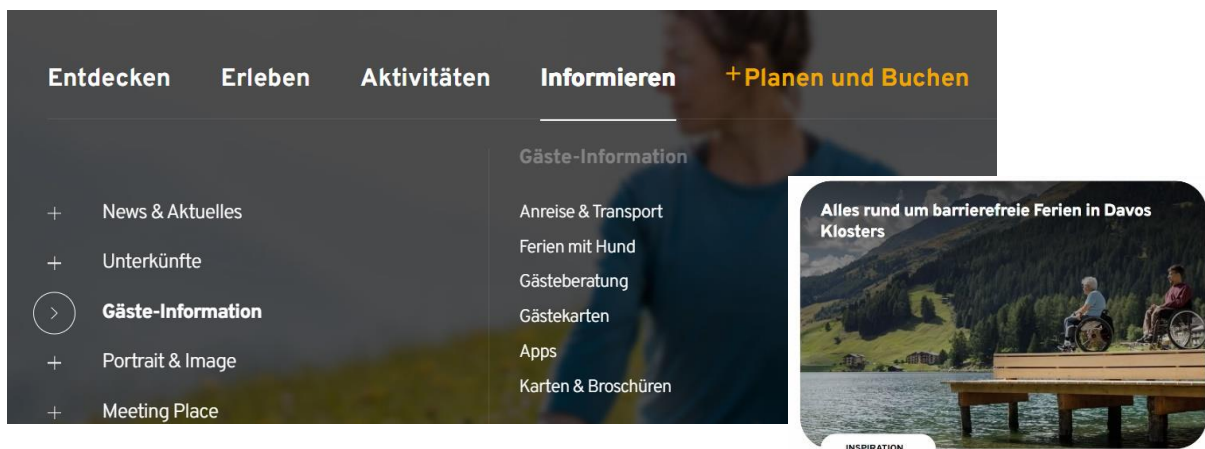
4.2 Davos Klosters, Schweiz

Als zweites Best-Practice-Beispiel wird die Destination Davos Klosters im Graubünden in der Schweiz betrachtet. Die Wahl fiel dabei bewusst auf eine Schweizer Destination mit einem ähnlichen Sportangebot wie demjenigen des Saastals. Dies aus dem Grund, da innerhalb der Schweiz die gleichen Rahmenbedingungen in Bezug auf die gesetzlichen Grundlagen und die staatlich geförderten Projekte bestehen und teilweise die gleichen touristischen Informationssysteme genutzt werden. So lässt sich im Anschluss die Umsetzung eines möglichen Vorzeigeangebotes in der eigenen Destination Saas-Fee/Saastal oder dergleichen besser beurteilen.

Davos befindet sich im Nordosten der Schweiz und wird aufgrund ihrer rund 12'000 Einwohner als höchstgelegene Stadt in Europa bezeichnet. Die exakte Höhenlage beträgt 1'560 m. ü. M. und mit einer Fläche von rund 284 Quadratkilometern handelt es sich um die sechstgrösste Gemeinde der Schweiz. Der geografisch höchstgelegene Punkt ist das Flüela-Schwarzhorn, welches sich auf 3'146 m. ü. M. befindet. (Davos Klosters, n.d.) Getragen wird die Tourismusdestination Davos Klosters von der Davos Destinations-Organisation (DDO), welche die rechtliche Form einer Genossenschaft aufweist. Dabei wird der Tourismus Klosters gemäss einer entsprechenden Leistungsvereinbarung zwischen den Gemeinden Davos und Klosters aus dem Jahr 2019 als eigenständige Abteilung innerhalb der DDO geführt. Die gesamte Destination verzeichnete im Geschäftsjahr 2021/22 rund 3 Millionen Logiernächte, davon rund 1.8 Millionen im Winter und 1.2 Millionen im Sommer. (Davos Klosters, n.d.) Auf strategischer Ebene hat sich Davos Klosters in den letzten Jahren mit dem Thema 'Sport und

Bewegung in einer gesunden Bergwelt' befasst. Passend dazu wurde im Jahr 2018 der neue Werbeslogan 'Sports Unlimited' zusammen mit einem Imagefilm veröffentlicht, dessen zentrale Hauptaussage ist: «Setz' Dich in Bewegung und hol' Dir Dein Leben zurück!» Im Zuge dieser Neupositionierung wurde auch der bestehende Webauftritt entsprechend modernisiert. Inwiefern sich die Verantwortlichen unter dem Begriff 'Sports Unlimited' zum Ziel gesetzt haben, die Barrierefreiheit voranzutreiben, lässt sich aus den zur Verfügung stehenden Informationen nicht schliessen. (hotelrevue, 2016) (südostschweiz, 2018)

Abbildung 10: Startseite www.davos.ch



Quelle: Davos Klosters, 2023

Anders als beim Beispiel aus dem Tirol oder dem Kanton Graubünden findet sich auf www.davos.ch keine direkte Verlinkung zur Thematik 'Barrierefreier Urlaub' (vgl. Abb. 10). Wird im Bereich 'Informieren' die Rubrik 'Gäste-Information' angeklickt, erfolgt schliesslich die Weiterleitung auf eine Landingpage, in dessen Mitte eine Kachel mit der Aufschrift 'Alles rund um barrierefreie Ferien in Davos Klosters' angezeigt wird. Hinter dieser Kachel verbirgt sich eine eigene Webseite namens www.access-unlimited.ch, auf welcher sich alle detaillierten Informationen zur Barrierefreiheit befinden. Nachfolgend wird der Informationsgehalt dieser separaten Webseite sowie deren Angebote genauer analysiert. Die Startseite ist klassisch gehalten und enthält neben einem kurzen Einleitungstext einige Bilder von möglichen Aktivitäten, welche mit dem Rollstuhl ausgeübt werden können. Es folgt die Rubrik 'Aktuelles aus der Region', in welcher auf Neuanschaffungen, Wettbewerbe und eine interaktive Karte hingewiesen wird. (IG Davos Klosters Access Unlimited, 2021)

Abbildung 11: Pauschalangebote www.access-unlimited.ch

Unsere Top 4 Empfehlungen



Weekend Relax
Unlimited
/SOMMER/



Weekend Sport
Unlimited
/WINTER/



Unlimited Sport
Week
/SOMMER/

Im Pauschalpreis inbegriffen sind:

- 7 Übernachtungen im Hotel Piz Buin inkl. Frühstücksbuffet
- 2 x am Vormittag 2 Tennislektionen in der Arena Klosters inkl. Miete Tennisrollstuhl
- Fahrt mit der Bergbahn Madrisa
- Golfschnupperkurs (¼ Tag)
- Eintritt ins Hallenbad Eau-là-là
- Kutschenfahrt ins Monbiel
- Miete JST-Rollstuhl auf der Madrisa
- Fahrt mit der Rhätischen Bahn nach Begrün und Besuch des Bahnmuseums
- Eintritt in die See-Badi in Klosters

Im Pauschalpreis nicht inbegriffen:

- Gleitschirm-Tandemflug

Quelle: Access Unlimited, 2021

Am Seitenende stösst man auf die Top 4 Empfehlungen der ‘Interessensgemeinschaft (IG Davos Klosters Access Unlimited)’ (vgl. Abb. 11). Es handelt sich dabei jeweils um zwei Sommer- sowie zwei Winterpauschalangebote, deren Buchung direkt auf der Webseite angefragt werden kann. Die Pauschalangebote sind so ausgestaltet, dass für einen Zeitraum von drei oder acht Tagen ein mögliches Programm vorgeschlagen wird, welches neben der Übernachtung aus Skifahren, Schlittschuhlaufen und dem Besuch eines Hockeymatches im Winter oder aus Wandern, Tennisspielen, Golfspielen, Kutschenfahrt und Benutzung der Bergbahnen im Sommer besteht. Einige dieser Aktivitäten sind bereits in der Pauschale inklusive, andere können mit Unterstützung der Interessensgemeinschaft koordiniert und separat gebucht werden. (IG Davos Klosters Access Unlimited, 2021)

Abbildung 12: Themenbereiche www.access-unlimited.ch



Unterwegs ▾

Unterkunft

Gastronomie

Erlebnisse ▾

Kongresse & Seminare

Anreise
Infrastruktur

Freizeit & Sport Sommer
Freizeit & Sport Winter
Gästeprogramm
Kultur
Events



Quelle: Access Unlimited, 2021

Die verschiedenen Themenbereiche entlang der touristischen Servicekette sind von der Startseite aus erreichbar (vgl. Abb. 12). Ein erster entscheidender Punkt stellt die Anreise dar. Davos Klosters ist auf der einen Seite mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Hier verweist die Webseite auf die Rhätische Bahn (RhB) und die Schweizerischen Bundesbahnen (SBB), welche vor allem Hilfestellungen beim Ausstieg an den Bahnhöfen Klosters Platz und Davos Platz anbieten. Im Gegensatz dazu wurde die gesamte Busflotte von PostAuto Schweiz in beiden Gemeinden bereits vollständig auf Niederflurfahrzeuge umgestellt, wodurch ein bequemer Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Personen ohne Voranmeldung möglich ist. Für Gäste, welche mit dem Auto anreisen, gibt es eine Auflistung der Behindertenparkplätze mit Verweis auf die oben erwähnte interaktive Karte. Doch auch für den Transfer und die Mobilität vor Ort bietet sich in Davos Klosters eine passende Lösung – das behindertengerechte Taxi der Organisation 'Davos Solidarisch' kann 24 Stunden im Voraus telefonisch reserviert und anschliessend kostengünstig genutzt werden. Nach der Rubrik 'Anreise' folgt die Rubrik 'Infrastruktur', welche sich ebenfalls im Themenbereich 'Unterwegs' befindet. Neben dem Spitalzentrum Davos, welches über ein Dialysezentrum verfügt, stehen die Spitex-Organisationen Davos und Klosters für die häusliche Pflege und die Betreuung zur Verfügung. Ergänzend dazu bietet der Verein 'Davos Solidarisch' Betreuung und Unterstützung vor Ort an. Zentral ist ebenfalls die Auflistung der öffentlichen Eurokey-WC's, welche vollumfänglich barrierefrei sind. In Klosters stehen deren vier zur Verfügung, in Davos 14. Schliesslich werden noch die barrierefreien öffentlichen Einrichtungen wie beispielsweise das Rathaus, die Arena, das Sportzentrum und das Madrisa-Land in Klosters sowie das Kongresszentrum, das Eisstadion, der Kurpark und das Langlaufzentrum in Davos genannt. (IG Davos Klosters Access Unlimited, 2021)

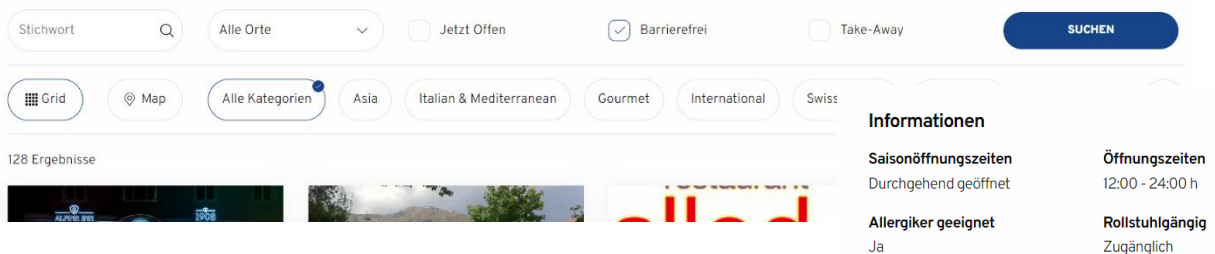
Abbildung 13: Verlinkung zu externen Webseiten www.access-unlimited.ch



Quelle: Access Unlimited, 2021

Die weitere Frage, welche sich bei der Buchung des Urlaubes stellt, ist diejenige der passenden Unterkunft. So befinden sich im Themengebiet 'Unterkunft' einerseits rund zehn Hotels in Davos und zwei in Klosters, welche von der Fachorganisation für Menschen mit Behinderung 'Pro Infirmis' auf ihre Barrierefreiheit hin überprüft wurden. Daneben gibt es noch zwei weitere Hotels, welche ebenfalls geprüft wurden und teilweise barrierefrei sind. Mittels einer entsprechenden Verlinkung gelangt man direkt auf die Webseite des jeweiligen Hotels oder im Falle einer Buchungsanfrage auf die Destinationswebseite von Davos Klosters. Auf der anderen Seite werden aber auch barrierefreie Ferienwohnungen angeboten. Mit dem Parsenn-Resort verfügt Davos über 30 komplett barrierefreie Ferienwohnungen. Daneben gibt es je eine weitere eingeschränkt barrierefreie Ferienwohnung in Davos sowie eine in Klosters. Im Gegensatz zu den Hotels erfolgte die Überprüfung der Ferienwohnungen nach den Kriterien des Schweizer Tourismusverbandes. Weitere nützliche Verlinkungen zu externen Anbietern und Webseiten befinden sich jeweils am Ende eines jeden Themenblocks – in diesem Fall die Verlinkungen zu Anbietern von Zusatzdienstleistungen wie Claire & George, Davos Solidarisch oder der Spitex Davos (vgl. Abb. 13). (IG Davos Klosters Access Unlimited, 2021)

Abbildung 14: Landingpage Restaurants www.davos.ch



Quelle: Davos Klosters, 2023

Weiter geht es entlang der touristischen Servicekette mit dem Bereich 'Gastronomie'. Fünf Restaurants, welche unter dieser Rubrik aufgeführt sind, wurden wiederum durch 'Pro Infirmis' geprüft. Auf der Destinationswebseite von Davos Klosters finden sich unter dem Kriterium 'Barrierefrei' über 120 weitere Betriebe (vgl. Abb. 14). Neben Restaurants und Bergrestaurants verfügt die Destination über rund zehn barrierefreie Picknick- und Grillplätze. (IG Davos Klosters Access Unlimited, 2021)

Abbildung 15: Ausgewählte Hilfsmittel im Sommersport



JST Mountain Drive



Tennisrollstuhl



Tandem Bike

Quellen: JST Multidrive AG, Medical Expo, Draisin GmbH

Abschliessend folgt der Bereich 'Erlebnisse', welcher aus einem vielfältigen Angebot an Breitensportaktivitäten besteht. Im Sommer sind rund sechs Bergstationen entweder durch einen ebenerdigen Einstieg bei grösseren Gondeln oder einen Treppenlift bei der Standseilbahn erreichbar. Neben Routenempfehlungen, welche mit dem eigenen Rollstuhl befahrbar sind, wird auf der Madrisa in Klosters ein sogenannter JST Mountain Drive zur Verfügung gestellt (vgl. Abb. 15). Dabei handelt es sich um einen geländegängigen Rollstuhl mit Elektroantrieb, welcher speziell auf naturbelassene Bergwanderwege, Kopfsteinpflaster, groben Schotter und Wegstufen ausgerichtet ist. Die dazugehörigen Wanderempfehlungen können auf der Internetseite 'Outdooractive' eingesehen werden und sind somit auch auf der Destinationswebseite ersichtlich. Weiter besteht die Möglichkeit, in Davos eines der beiden e-Tandems-Bikes (vgl. Abb. 15) zu mieten und zusammen mit sehbehinderten oder mobilitätseingeschränkten Personen eine Fahrradtour zu unternehmen. Auf Wunsch steht zusätzlich ein Bike-Guide der ortsansässigen Bike Schule zur Verfügung. Zu den weiteren Sommeraktivitäten zählen das Tennisspielen mit Hilfe eines Tennisrollstuhls (vgl. Abb. 15), das Golfspielen mit Hilfe eines Golfrollstuhls sowie Kutschen- oder Zugfahrten. Ein weiteres Highlight stellt das barrierefreie Pedalo dar, welches Platz für drei Personen sowie einen Rollstuhl bietet, und die Durchführung einer gemeinsamen Aktivität auf dem Davosersee möglich macht. (IG Davos Klosters Access Unlimited, 2021)

Abbildung 16: Ausgewählte Hilfsmittel im Wintersport



Dualbob



Langlaufschlitten



Wheelblades



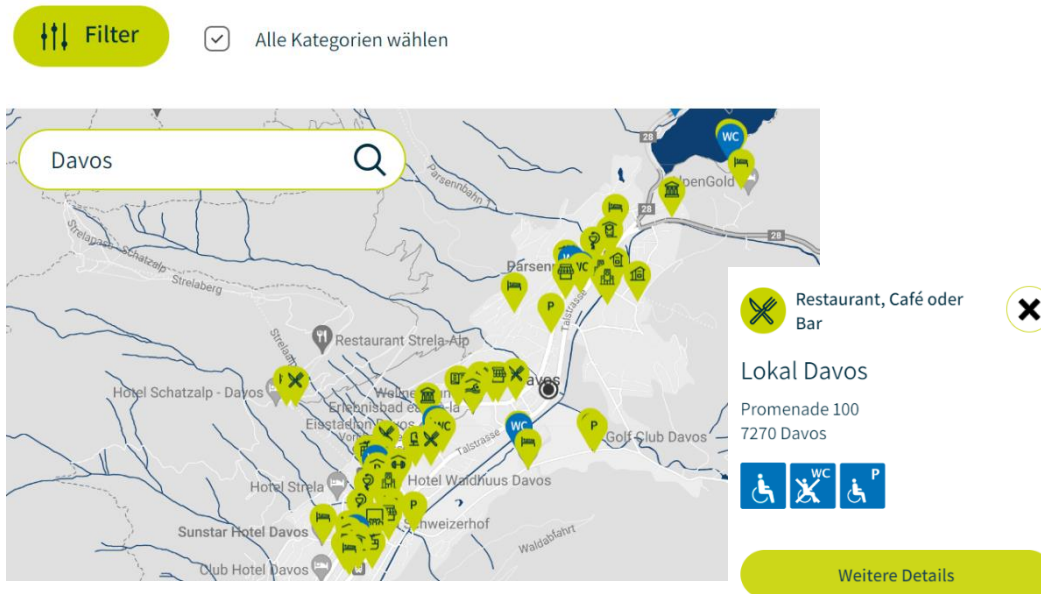
Eisgleiter

Quellen: TESSIER, Schweizer Paraplegiker-Gruppe, Sagibach, NICON-TEC GmbH

Auch im Winter kommen die Sportbegeisterten in den Genuss eines breiten Angebots. Das Schneesportgebiet Madrisa in Klosters ist besonders auf körperlich beeinträchtigte Menschen ausgerichtet. Neben einem vollautomatischen 6-er Sessellift und zahlreichen Bügelliften können eingeschränkte Kinder im 'Madrisaland', welches kontinuierlich ausgebaut und erweitert wird, ihren sportlichen Aktivitäten nachgehen. Das passende Equipment (vgl. Abb. 16) kann bei der Skischule 'Saas' ausgeliehen werden und geschultes Personal findet sich in den jeweiligen Schneesportschulen von Davos und Klosters. Zusätzlich stehen rund 175 Kilometer an Langlaufloipen zur Verfügung, welche mit Hilfe eines Langlaufschlittens (vgl. Abb. 16) für alle zugänglich sind. Weiter wird durch sogenannte 'Wheelblades' (vgl. Abb. 16), welche sich an den Vorderrädern eines Rollstuhls befestigen lassen, die Zugänglichkeit von Winterwanderwegen sichergestellt. Komplementiert wird das Winterangebot durch Eislaufen mit Hilfe eines Eisgleiters (vgl. Abb. 16), den Besuch eines Hockeymatches, winterliche Kutschenfahrten sowie eine barrierefreie Bowlinganlage und einen barrierefreien Wellnessbereich im 'Eau-là-là'. Abschliessend gilt es anzumerken, dass neben dem Dualbob (vgl. Abb. 16) auch sämtliche anderen Hilfsmittel, sowohl im Winter wie im Sommer, direkt vor Ort bezogen werden können. Dadurch wird sichergestellt, dass die Angebote auch von Personen genutzt werden können, welche über eingeschränkte finanzielle Mittel verfügen oder sich

nicht auf eine bestimmte Sportart festlegen möchten. (IG Davos Klosters Access Unlimited, 2021)

Abbildung 17: Interaktive Karte 'Pro Infirmis'



Quelle: Pro Infirmis, 2023

Neben den ausführlichen Informationen auf der Webseite www.access-unlimited.ch gibt es ähnlich wie im Tirol eine interaktive Karte, welche von 'Pro Infirmis' betrieben wird und schweizweit zum Einsatz kommt (vgl. Abb. 17). Die Karte enthält Informationen zu den erfassten und geprüften Infrastrukturen ohne Aufführung der Aktivitäten. Diese werden je nach Destination in eigenen Systemen wie beispielsweise 'Outdooractive' dargestellt. Zudem wurde ein Informationsblatt zu Händen der Leistungsträger und der Gästeinformation erstellt, auf welchem alle wichtigsten Angaben sowie die entsprechenden Verlinkungen vermerkt sind. Die aktuelle Version dieses Flyers kann im Anhang (Anhang II: Gästeinformation Sommer 2023) eingesehen werden. (IG Davos Klosters Access Unlimited, 2021)

5 Angebot und aktuelle Situation

Nach der Situationsanalyse in Zentraleuropa (Kapitel 3) und dem Aufzeigen von zwei Best-Practice-Beispielen in Österreich und der Schweiz (Kapitel 4) geht es in diesem Kapitel um die Darstellung des aktuellen Angebots im Saastal. Dazu wird in einem ersten Schritt die Destinationsstrategie betrachtet (Kapitel 5.1), bevor dann das Engagement im Bereich der eingeschränkten Mobilität beschrieben wird (Kapitel 5.2). Abschliessend folgt eine Analyse anhand der touristischen Servicekette (Kapitel 5.3). Dabei werden die Serviceleistungen der Saastal Tourismus AG in den Kontext der im Theorieteil analysierten Grundsätze der touristischen Servicekette (vgl. Kapitel 2.3) gestellt.

5.1 Destinationsstrategie

Da sich die Arbeit mit der Thematik befasst, wie Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die Feriendestination Saas-Fee/Saastal integriert werden können, wird ein Blick auf die bestehende Strategie geworfen. Die Strategie wurde im Zuge des neuen Marktauftritts im Jahr 2020 lanciert und gilt für die Zeitspanne von 2020 bis 2025. Ganz zuoberst steht die Vision, welche wie folgt lautet: *«Saas-Fee/Saastal ist DIE hochalpine Feriendestination für alle, die persönliche Herausforderungen lieben.»*. Weiter geht es mit der Mission sowie der Definition der Wettbewerbsvorteile. Anschliessend folgen die strategischen Geschäftsfelder, auf welche sich die Saastal Tourismus AG fokussieren will. Diese werden im Folgenden und in der Abbildung 18 im Detail aufgezeigt.

Abbildung 18: Strategische Geschäftsfelder Saastal Tourismus AG

Unsere strategischen Geschäftsfelder
Auf welche Angebote fokussieren wir uns?

Strategische Geschäftsfelder	Skifahren/ Schneesport	Wandern	Hochalpine Erlebnisse	Abenteuer & Limit	Kulinarik / Gastronomie und Wohlbefinden
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> • Skifahren / Snowboard • Schlitteln • Skitouren • Langlauf • Eislaufen / Hockey / Curling 	<ul style="list-style-type: none"> • Sommerwandern • Winterwandern • Schneeschuhlaufen 	<ul style="list-style-type: none"> • Gletscheraktivitäten • Familienaktivitäten • Weitere hochalpine Erlebnisaktivitäten 	<ul style="list-style-type: none"> • Biken • Bergsteigen • Bergtouren • Klettern • Bouldern • Trailrunning 	<ul style="list-style-type: none"> • Entspannen und erholen • Verweilen und geniessen
Events / Erlebnisse / Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Allalain Rennen • Mentality Games • MoonLight Fight • Freestyle Camps • Nachtschlitteln • Eisstockschiessen • Curlingturnier 	<ul style="list-style-type: none"> • Gourmet Trail • Winterunderland • Geführte Wanderungen • Saaser Hüttentour • Tour Monte Rosa 	<ul style="list-style-type: none"> • Gletschertrekking • Fonduegondel • Sunrise Skiing • Kids Days / Kinderaktivitäten • Huskytouren • Open-Air Kino • Saaser Murmeltiere 	<ul style="list-style-type: none"> • Mein erster Viertausender • Ice Climbing • Ultra Tour Monte Rosa • Mattmark Halbmarathon 	<ul style="list-style-type: none"> • Genussmelle • SaasFestival • Snow'n Sound • Kulturelle Aktivitäten
Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> • Bergbahnen • Bergrestaurants • Pisten • Funparks / Funslopes • Après-Ski • Liften • Eisbahn • Snow tubingbahn • Ski- und Ortsbus 	<ul style="list-style-type: none"> • Wanderwege (Sommer und Winter) • Themenwege • Schneeschuhtrails • Höhenwege • Bergbahnen • Berghütten • Bergrestaurants 	<ul style="list-style-type: none"> • Erlebniswelten • EisgrotteAllalain • Kinderspielplätze / Kinderwelten • Sportplätze • Erlebniswege • Bergbahnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Biketrails / Skills Park • Klettersteige • Bergbahnen • Gorge Alpine • Abenteuerwald • Rodelbahn Feelibitz 	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurants und Cafés • Unterkünfte • Shops • Nachtleben • Sitzbänke • Grill- und Feuerstellen • Kneippanlagen • Schwimmbad und Wellness • Fitness • Museen • Öffentlicher Verkehr

Quelle: Saastal Tourismus AG, 2023

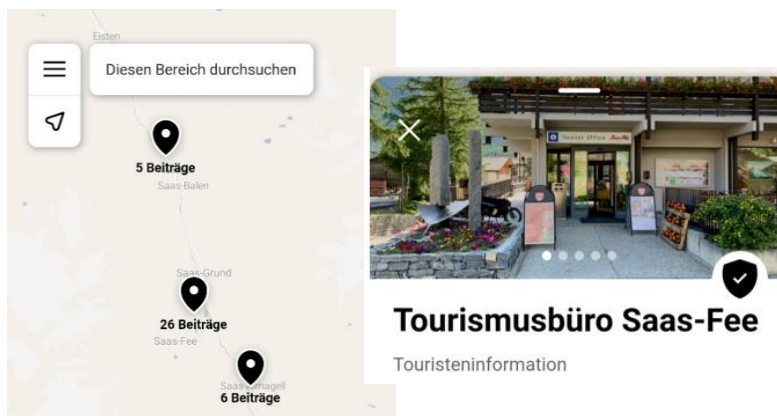
Zum einen ist dies der Bereich 'Skifahren und Schneesport'. Dazu gehören unter anderem Sportarten wie beispielsweise Schlitteln, Langlaufen oder Eislaufen, um nur einige zu nennen (vgl. Abb. 18). Weiter geht es mit dem Bereich 'Wandern'. Hier steht im Sommer ein Wanderwegnetz von rund 350 Kilometern in herrlichster Bergkulisse zur Verfügung. Im Winter werden neben präparierten Winterwanderwegen auch ausgeschilderte Schneeschuhtrails in verschiedenen Schwierigkeitsstufen angeboten. Das dritte Geschäftsfeld wird mit 'Hochalpine Erlebnisse' umschrieben. Darunter werden Gletscheraktivitäten, Familienaktivitäten und weitere hochalpine Erlebnisaktivitäten verstanden. Dazu gehören beispielsweise das Gletschertrekking, die Kids Days, Huskytouren oder ein Besuch der Saaser Murmeltiere. Es folgt der Bereich 'Abenteuer & Limit' mit Aktivitäten wie Biken, Bergsteigen, Klettern oder Trailrunning. Erwähnenswert sind hier einerseits die Bike-Trails in Saas-Grund, welche kontinuierlich ausgebaut werden sowie andererseits die grosse Anzahl an Bergen – das Saastal ist umgeben von 18-Viertausendern. Komplementiert wird das Angebot durch den Bereich 'Kulinarik / Gastronomie und Wohlbefinden'. Zusätzlich zur grossen Auswahl an Restaurants, Unterkünften und Wellnessanlagen gehören dazu die Grillstellen, die Kneippanlage, die Museen sowie das Nachtleben. Abgerundet wird dieser Bereich durch Veranstaltungen wie

das SaasFeestival im Sommer, die nostalgische Genussmeile im Herbst oder das Snow'n Sound im Winter. (Saastal Tourismus AG, n.d.)

5.2 Engagement im Bereich der eingeschränkten Mobilität

Neben der aufgezeigten Strategie scheint es von zentraler Bedeutung, das bestehende Engagement der Saastal Tourismus AG im Bereich der eingeschränkten Mobilität aufzuzeigen. Seit Herbst 2022 nimmt die Saastal Tourismus AG an der OK:GO Initiative teil und will so die Erfassung der bestehenden Infrastruktur auf einer zentralen Plattform vorantreiben. Es handelt sich dabei um eine Initiative des Fördervereins 'Barrierefreie Schweiz', welche im Jahr 2019 lanciert wurde und unter anderem aus dem Förderkonzept Innovation Tourismus (Innotour) des Staatssekretariats für Wirtschaft Unterstützung erhält. Das erklärte Ziel ist es, jeden touristischen Betrieb in der Schweiz dazu zu bewegen, seine Zugänglichkeit zu erfassen. Die Informationen werden anschliessend an einem zentralen Ort gesammelt und stehen den Gästen objektiv und wertefrei zur Verfügung. Jeder kann dann für sich selbst entscheiden, ob ein Betrieb für ihn zugänglich ist oder nicht. Als Hilfestellung kann der Nutzer zudem auswählen, ob er ohne Einschränkung, im Aktivrollstuhl, im Elektrorollstuhl oder mit dem Kinderwagen reist. Je nach ausgewähltem Kriterium erfolgt ein automatischer Abgleich mit den erfassten Daten und die Zugänglichkeit wird auf einen Blick angezeigt. Dabei erfolgt die Erfassung in Eigenverantwortung direkt durch den Leistungsträger auf der sogenannten Plattform 'ginto', welche vom Verein 'AccessibilityGuide' betrieben wird. Im Anschluss an die Erfassung kann auf der Firmenwebseite das OK:GO Emblem platziert werden, welches symbolisiert, dass die Zugänglichkeitsinformationen online verfügbar sind (vgl. Abb. 19). (OK:GO, 2023)

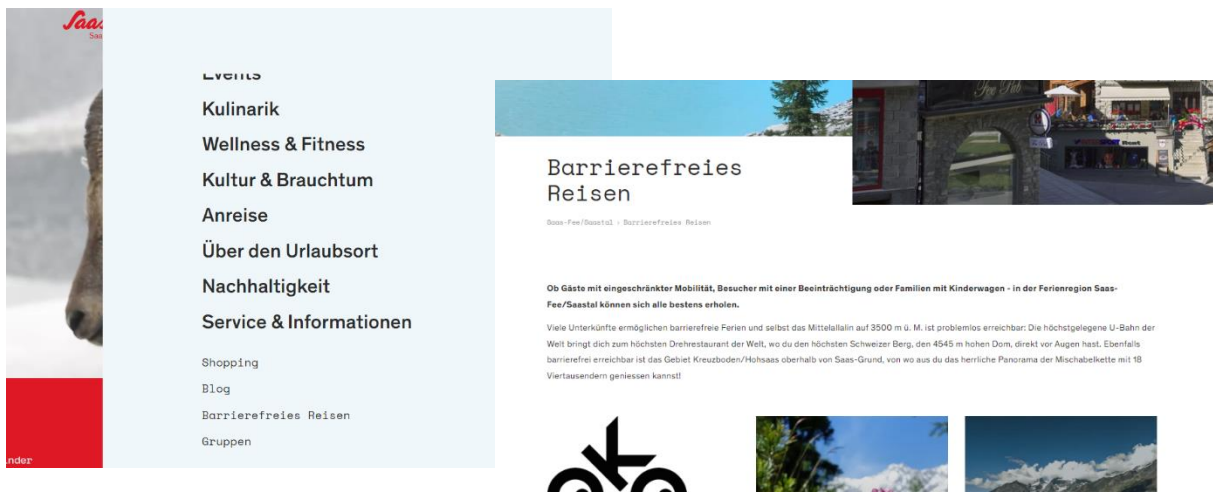
Abbildung 19: Initiative OK:GO - Karte und Emblem



Quelle: ginto und OK:GO, 2023

Wie bereits angesprochen, ist die Saastal Tourismus AG im Herbst 2022 mit gutem Beispiel vorangegangen und hat mit der Erfassung der eigenen Tourismusbüros begonnen. Zusätzlich wurde die Initiative allen interessierten Leistungsträgern und Zweitheimischen anlässlich einer Informationssitzung vorgestellt und entsprechende Flyer wurden an verschiedenen Orten aufgelegt. Seither widmen sich Mitarbeitende regelmässig der Erfassung der weiteren Infrastruktur wie beispielsweise der Bergbahnen, der Parkplätze, der Toiletten oder auf Anfrage der interessierten Betriebe.

Abbildung 20: Startseite www.saas-fee.ch und Landingpage 'Barrierefreies Reisen'



Quelle: Saastal Tourismus AG, 2023

In Ergänzung zur Erfassung der Infrastruktur auf der App 'ginto' findet sich bereits seit mehreren Jahren auf der Destinationswebseite www.saas-fee.ch eine Landingpage mit dem Titel 'Barrierefreies Reisen' (vgl. Abb. 20). Aufrufbar ist die Landingpage direkt über das Menu auf der rechten Seite. Hinter der ersten Kachel mit der Aufschrift 'Allgemeine Informationen' verbergen sich einerseits Auskünfte zu barrierefreien Parkplätzen, Toiletten, öffentlicher Infrastruktur und Lebensmittelgeschäften der jeweiligen Gemeinden sowie andererseits zur Anreise mit den Schweizerischen Bundesbahnen und PostAuto. Weiter geht es mit den barrierefreien Unterkünften, bevor Ausflugsziele & Bergbahnen sowie barrierefreie Wanderwege genannt werden. Abschliessend erfolgt die Verlinkung auf die Mentality Games, welche jährlich im März auf Kreuzboden und Hohsaas in Saas-Grund stattfinden und im Zeichen der Personen mit eingeschränkter Mobilität stehen. (Saastal Tourismus AG, n.d.)

Es lässt sich zusammenfassend sagen, dass die Saastal Tourismus AG im Bereich der eingeschränkten Mobilität bereits ein proaktives Engagement zeigt. In diesem Zusammenhang scheint es wichtig, die Bemühungen und das Angebot entlang der touristischen Servicekette genauer zu betrachten und es in den Kontext der theoretischen Grundlagen zu setzen.

5.3 Situation entlang der touristischen Servicekette

Nachfolgend soll dargestellt werden, wie die aktuelle Situation im Saastal in Bezug auf die touristische Servicekette aussieht. Die Aussagen stützen sich hierbei auf Daten aus dem Internet, ergänzt durch Telefongespräche mit den Leistungsträgern. Auf ein Verifizieren im Gelände (Abmessen, Begehen mit einem Rollstuhl) sowie ein anschliessendes Erfassen der Infrastrukturen in einer online Karte wird verzichtet, da dies den Rahmen der Arbeit sprengen würde. Zudem werden aus Gründen der Übersichtlichkeit einzelne Bereiche der touristischen Servicekette in aggregierter Form wiedergeben. Konkret wird in Kapitel 5.3.1 auf die Vorbereitung und Information sowie in Kapitel 5.3.2 auf die An- und Abreise sowie die Mobilität vor Ort eingegangen. Weiter geht es mit der Orientierung, Assistenz sowie den Einkaufsmöglichkeiten in Kapitel 5.3.3. Es folgen die Übernachtungs- und Verpflegungsmöglichkeiten in Kapitel 5.3.4 sowie die Erlebnisse und Aktivitäten in Kapitel 5.3.5.

5.3.1 Vorbereiten, Informieren und Buchen

Dieser erste Bereich gehört mitunter zu den wichtigsten für Personen mit eingeschränkter Mobilität. Damit sie eine Reise buchen und die Ferien antreten, ist die Gewissheit darüber, ob der Aufenthalt für sie uneingeschränkt möglich ist, entscheidend. Auf www.saas-fee.ch, der Destinationswebseite der Ferienregion Saas-Fee/Saastal, ist die Landingpage 'Barrierefreies Reisen' zentral verlinkt und direkt durch Anklicken des Menüs auf der rechten Seite erreichbar. Neben allgemeinen Informationen zu An- und Abreise, Parkplätzen, öffentlichen Toiletten und Lebensmittelgeschäften in den jeweiligen Gemeinden sind hier die barrierefreien Unterkünfte sowie die Ausflugziele & Bergbahnen aufgeführt. Dabei sind die Auskünfte überwiegend in Prosa-Form gehalten, ohne Verlinkungen oder entsprechende Fotos. Ergänzend dazu wird zurzeit an der Erfassung der Infrastruktur auf der App 'ginto' gearbeitet, welche in Form einer interaktiven Karte daherkommt. Printprodukte zur Thematik 'Barrierefreiheit' sind nicht verfügbar.

5.3.2 An- und Abreise / Mobilität vor Ort

Die Anreise ins Saastal kann auf der einen Seite mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erfolgen – vom Flughafen mit dem Zug bis nach Visp und anschliessend mit dem PostAuto in die vier Gemeinden des Saastals. Da jedoch nicht alle Züge über einen ebenerdigen Einstieg verfügen, bieten die Schweizerischen Bundesbahnen eine kostenlose Ein- und Ausstiegshilfe an Stützpunktbahnhöfen an. Die Reservation ist telefonisch bis eine Stunde vor Ankunft möglich, via Bestellformular 12 Stunden im Voraus. Alle weiteren Informationen sowie die Kontaktangaben finden sich unter <https://www.sbb.ch/de/fahrplan/reisehinweise/reisende-mit-handicap/unterwegs.html>. Einfacher gestaltet sich die Situation bei PostAuto – da die gesamte Flotte mit Behinderten-Liften ausgestattet ist, bedarf es keiner vorgängigen Anmeldung. Auf der anderen Seite ist eine Anreise mit dem Privatfahrzeug über den Autoverlad oder die Nationalstrassen problemlos möglich. Dabei stehen in drei von vier Gemeinden entsprechende öffentliche Behindertenparkplätze zur Verfügung. Einzig in Saas-Balen fehlt ein solcher. In Sachen Mobilität vor Ort muss innerhalb von Saas-Fee auf Elektro-Taxis zurückgegriffen werden, da das Dorf autofrei ist. Im Winter verkehren Linienbusse, welche den Zustieg über eine Rampe ermöglichen, im Sommer fehlt ein solches Angebot. Die privaten Taxianbieter verfügen über keine entsprechenden Fahrzeuge. (Taxi Bolero, persönliche Kommunikation, 23. Juni 2023) Innerhalb der übrigen drei Gemeinden des Saastals wird die Mobilität durch PostAuto sichergestellt, deren Busse allesamt entweder mit einem Behinderten-Lift ausgestattet sind oder über einen Niederflureinstieg verfügen. (Saastal Tourismus AG, n.d.)

5.3.3 Ankommen, Orientieren, Service und Assistenz, Shopping

Hat sich der Gast aufgrund der verfügbaren Informationen und Auskünften dazu entschlossen, seinen Urlaub im Saastal zu verbringen, folgen die Bereiche 'Ankommen und Orientieren' sowie 'Service und Assistenz'. Ausser in Saas-Balen befinden sich in allen Gemeinden entsprechende Touristeninformationsbüros – in Saas-Fee und Saas-Almagell direkt bei der Ankunft gegenüber dem Postplatz, in Saas-Grund bei der Talstation der Bergbahnen. Bei Anreise mit dem Privatauto stehen in der Nähe der jeweiligen Büros entsprechende Parkplätze zur Verfügung. Obwohl sich der Zugang zu den Räumlichkeiten bereits heute barrierefrei gestaltet, fehlt es in Saas-Almagell an Sitzmöglichkeiten in der Schalterhalle. (J. Anthamatten, persönliche Kommunikation, 21. Juni 2023) Zudem handelt es sich bei den

Schaltern um Stehschalter ohne Beratungsmöglichkeiten im Sitzen oder auf Tischhöhe für Rollstuhlfahrer. So beträgt die derzeitige Höhe rund 110 Zentimeter. Öffentliche barrierefreie Toiletten befinden sich in Saas-Almagell auf dem Dorfplatz, in Saas-Fee im Gemeindehaus beim Dorfplatz sowie auf dem Parkplatz P1 und in Saas-Grund sowie in Saas-Balen im Mehrzweckgebäude. Weiter sind in allen vier Gemeinden öffentliche Einrichtungen wie das Busterminal, das Gemeindehaus, das Schulhaus, die Turnhalle sowie die Bibliothek schwellenlos zugänglich. In Bezug auf die Lebensmittelgeschäfte erfolgt der Zugang bei sämtlichen Detailhandelsketten ebenfalls schwellenlos. Jedoch weisen sowohl der Discounter Denner in Saas-Grund sowie der Coop in Saas-Fee eine teilweise erhöhte Steigung bei der Rampenzufahrt auf. Zur Situation der übrigen Einkaufsmöglichkeiten wie Sportgeschäfte, Blumenladen, Geschenkladen, Schmuckladen usw. stehen auf der Destinationswebseite keine entsprechenden Informationen zur Verfügung. Wer auf medizinische Unterstützung angewiesen ist, kann sich an die zwei Arztpraxen in Saas-Grund und Saas-Fee, an die Zahnarztpraxis in Saas-Balen oder an die Physiotherapie in Saas-Grund wenden. Apotheken stehen in Saas-Grund und Saas-Fee zur Verfügung und Betreuungsleistungen werden durch die örtliche Spitex-Organisation angeboten. (Saastal Tourismus AG, n.d.) (Spitex, n.d.)

5.3.4 Übernachtung und Verpflegung

Weiter geht es mit den zwei Bereichen 'Wohnen und Schlafen' sowie 'Essen und Trinken'. Zurzeit stehen im Saastal acht barrierefreie Beherbergungsbetriebe zur Verfügung, darunter drei Hotels in unterschiedlichen Preissegmenten, drei Ferienwohnungsanbieter, eine Jugendherberge sowie ein Gruppenhaus. Gemäss Rücksprache mit der Auftraggeberin erfolgt die offizielle Klassifizierung der Ferienwohnungen, in welcher auch die Saastal Tourismus AG involviert ist, durch den Schweizer Tourismusverband. Demzufolge verfügt keine Ferienwohnung über das offizielle Label 'Barrierefreiheit', weshalb das entsprechende Filterkriterium auf der Buchungsseite nicht angezeigt wird. Oft scheiterte der Erhalt des Labels an der Nichteinhaltung eines einzigen Mindestmasses wie beispielsweise dem Abstand der WC-Schüssel zur Wand. Anhand welcher Kriterien die Aufführung auf der Landingpage 'Barrierefreies Reisen' erfolgte, ist nicht bekannt. Ebenfalls fehlen die Daten zur Klassifizierung der Hotels, da diese ohne Mitwirkung der Saastal Tourismus AG durch den Verband 'GastroSuisse' vorgenommen wird. (S. Hilfiker, persönliche Kommunikation, 22. Juni 2023) In Zukunft setzt man auf die Initiative OK:GO und die Aufführung der durch die Leistungsträger

selbst erfassten Masse. Die Beurteilung zur Aufführung auf der Landingpage soll dabei aufgrund des Filterkriteriums 'Aktivrollstuhl' und den anschliessend angezeigten Einschränkungen auf der App 'ginto' erfolgen. (B. Zurbriggen, persönliche Kommunikation, 22. Juni 2023) Zusätzlich zu den bereits auf der Landingpage aufgeführten Unterkünften befinden sich auf der App 'ginto' zwei weitere Ferienwohnungen sowie ein Hotel, welche von 'Pro Infirmis' erfasst wurden und teilweise barrierefrei sind. Ähnlich wie bei den Einkaufsläden verhält es sich auch mit den Restaurants. Aus dem Online-Verzeichnis der Betriebe auf der Destinationswebseite lässt sich nicht schliessen, ob die Lokalitäten barrierefrei sind oder nicht. Auf der interaktiven Karte 'ginto' finden sich zurzeit ein Café, welches für den Gebrauch eines Aktivrollstuhls teilweise barrierefrei ist, sowie ein Restaurant, welches gemäss Deklaration vollumfänglich barrierefrei ist. (Saastal Tourismus AG, n.d.)

5.3.5 Erlebnisse und Aktivitäten

Werfen wir abschliessend einen Blick auf die Erlebnisse und Aktivitäten, welche gemäss den verfügbaren Informationen zurzeit angeboten werden. In der touristischen Servicekette handelt es sich dabei um die Bereiche 'Freizeit und Sport', 'Unterhaltung und Kultur' sowie 'Ausflug'. So wird unter anderem ein Ausflug auf das Mittelallalin mit Besuch des Drehrestaurants oder ein Ausflug auf den Kreuzboden mit vorhandener Behindertentoilette bei der Bergstation empfohlen. Der dritte Vorschlag bezieht sich auf den höchsten Erddamm Europas, den Mattmark, dessen Rundweg auf einer Seite rollstuhltauglich ist. In Ergänzung dazu sind gemäss Informationen der Saastal Bergbahnen AG die Felskinn-Bahn und die Spielboden-Bahn ebenerdig sowie die Plattjen-Bahn via Rampe zugänglich. Behindertengerechte Toiletten befinden sich bei der Talstation der Alpin Express und der Felskinn-Bahn in Saas-Fee, der Zwischenstation Morenia und der Bergstation Mittelallalin. (E. Rossi, persönliche Kommunikation, 22. Juni 2023) Weiter verfügt das öffentliche Hallenbad 'Aqua Allalin' über einen behindertengerechten Zugang zum Schwimmbad sowie über einen Handicap-Lift. Das Kultur- und Kongresszentrum 'Steinmatte', welches in Privatbesitz ist, ermöglicht ebenfalls einen schwellenlosen Eintritt. Schliesslich werden auf der Landingpage zehn Wanderwege aufgeführt, welche mit einem Kinderwagen und somit auch mit einem Rollstuhl begehbar sind. Die meisten davon befinden sich innerhalb der Dörfer oder etwas ausserhalb und weisen verschiedene Laufzeiten auf – von 20 Minuten über eine Stunde bis hin zu 2.5 Stunden. Komplettiert wird das Angebot durch die Veranstaltung 'Mentelity Games', welche jeweils im

Frühjahr während einer Woche in Saas-Grund stattfindet. Zu Beginn wird ein '12 Stunden Rennen' zur Finanzierung der anschliessenden Sportwoche veranstaltet. Bei den Teilnehmenden der Sportwoche handelt es sich vorwiegend um körperlich beeinträchtigte Kinder, Jugendliche und Erwachsene aus den Niederlanden. Organisiert wird die Veranstaltung durch die 'Bibian Mentel Foundation', welche die Chancengleichheit für alle Menschen mit körperlichen Einschränkungen fördern will. (Saastal Tourismus AG, n.d.)

6 Empirische Forschung

Zu Beginn des vorliegenden Kapitels erfolgt eine Zusammenfassung der bisherigen Erkenntnisse (Kapitel 6.1). In der anschliessenden empirischen Datenerhebung sollen diese Erkenntnisse überprüft und mit Argumenten belegt werden. Zum einen wurde dazu eine quantitative empirische Studie in Form einer Umfrage bei den Partnern der Saastal Tourismus AG in Bezug auf die Wahrnehmung und die Wünsche zum Thema 'Barrierefreiheit' durchgeführt (Kapitel 6.2 und 6.3). Zum anderen fanden sieben Interviews mit Experten im Bereich des barrierefreien Tourismus statt (Kapitel 6.4 und 6.5). Die Wahl fiel dabei bewusst auf die genannten Forschungsansätze, damit die Ergebnisse sowohl quantitativ als auch qualitativ abgestützt sind. Zudem wird somit neben der internen Sicht der Partner auch die externe Sicht der Experten abgedeckt.

6.1 Zusammenfassung der bisherigen Erkenntnisse

Gemäss dem Ablauf und den Elementen der touristischen Situationsanalyse der Europäischen Beobachtungsstelle LEADER AEIDL wurden im Anschluss an die Beleuchtung der theoretischen Grundlagen im Zusammenhang mit der Thematik 'Barrierefreiheit', die Nachfrage, die Konkurrenz anhand von Best-Practice-Beispielen sowie das aktuelle Angebot beleuchtet. Dabei stellte sich bereits zu Beginn heraus, dass es verschiedene Arten von Behinderungen gibt, deren Bedürfnisse teilweise stark voneinander abweichen. Im Laufe der weiteren Arbeit wurde der Fokus dementsprechend auf die körperlichen Beeinträchtigungen gelegt. In Bezug auf die gesetzlichen Grundlagen sind auf internationaler Ebene die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen und auf Schweizer Ebene das Behindertengleichstellungsgesetz massgebend. Neben der Definition des Begriffs 'Behinderung', welche bis auf Einzelheiten wie die unterschiedliche internationale Auslegung von 'dauerhaft'

praktisch identisch ist, legt das BehiG auch den Geltungsbereich fest. Dabei fällt auf, dass öffentlich zugängliche Bauten sowie Wohngebäude mit mehr als acht Wohneinheiten grundsätzlich barrierefrei gestaltet werden müssen. Dies gilt jedoch nur für Neu- und Umbauten, welche nach in Kraft treten des Gesetzes am 1. Januar 2004 bewilligt wurden und deren Zusatzkosten nicht unverhältnismässig hoch sind. Strengere Vorschriften gelten für den öffentlichen Verkehr und dessen Dienstleistungen. Die Ausgestaltung der entsprechenden Bauvorschriften sind in der Norm SIA 500 normiert. So misst ein Standardrollstuhl 1.20 x 0.70 Meter und für das Wenden um 90 Grad wird eine Fläche von 1.40 x 1.40 Meter benötigt. Weiter sollten Absätze höchstens 2.5 Zentimeter hoch sein, Rampen dürfen eine maximale Steigung von sechs Prozent aufweisen und Tische benötigen eine unterfahrbare Höhe von mindestens 70 Zentimetern, eine Tiefe von mindestens 60 Zentimetern und eine Breite von mindestens 80 Zentimetern. Nach den gesetzlichen Grundlagen folgte die Veranschaulichung der Leistungen, welche ein Gast während seines Aufenthaltes konkret in Anspruch nimmt, anhand der touristischen Servicekette. Dabei weisen Personen mit eingeschränkter Mobilität höhere Bedürfnisse auf und stellen andere Anforderungen an die einzelnen Bereiche. Ein Beispiel hierfür ist der erste Bereich 'Vorbereiten, Informieren und Buchen' – mobilitäts- eingeschränkte Personen müssen sich im Voraus genau darüber informieren können, wie die Zugänglichkeit vor Ort aussieht und was für Hindernisse sie erwarten könnte. Sei dies im Rahmen der Webseite oder im Rahmen der telefonischen Anfrage. Soll ein neues Angebot im Bereich des barrierefreien Tourismus geschaffen werden, dann gilt es folgende zusammenfassende Faktoren zu berücksichtigen: 'Sensibilisierung, Qualifizierung und Wissensaustausch', 'Infrastruktur und Angebot entlang der touristischen Servicekette' sowie 'Kommunikation und Signalisierung'. Dass im barrierefreien Tourismus ein gewisses Potential liegt, zeigte die anschliessende Situationsanalyse – je nach Land und statistischer Definition beläuft sich der Anteil an Behinderten gemessen an der Gesamtbevölkerung auf 10 bis 20 Prozent. Hinzu kommt die immer älter werdende Bevölkerung, welche ebenfalls von Barrierefreiheit profitiert. In allen betrachteten Ländern Europas bewegt sich die Bevölkerungspyramide in Richtung Urnenform und der prozentuale Anteil an älteren Menschen erhöht sich stetig. Zudem gilt die betrachtete Zielgruppe als sehr loyal und treu, weist einen hohen Anteil an Inlandreisen auf, reist saisonunabhängig, selten allein und tätigt höhere Reiseausgaben. Nichtsdestotrotz ist gemäss Schwark eine rein ökonomische Betrachtungsweise nicht

zielführend, zumal im Laufe der Zeit stets gewinnbringendere Geschäftsfelder entdeckt werden. Vielmehr sollte die soziale Verantwortung in den Vordergrund gestellt werden. Weiter haben die zwei Best-Practice-Beispiele aus Österreich und der Schweiz veranschaulicht, dass eine Vielzahl von Breitensportaktivitäten mit einfachen Mitteln auch für eingeschränkte Personen zugänglich gemacht werden können. Zur aktuellen Situation im Saastal lässt sich schliesslich sagen, dass bereits Angebote in einigen Bereichen entlang der touristischen Servicekette bestehen und die Informationen zentral auf der Destinationswebseite verlinkt sind.

6.2 Quantitative Forschung in Form einer Umfrage

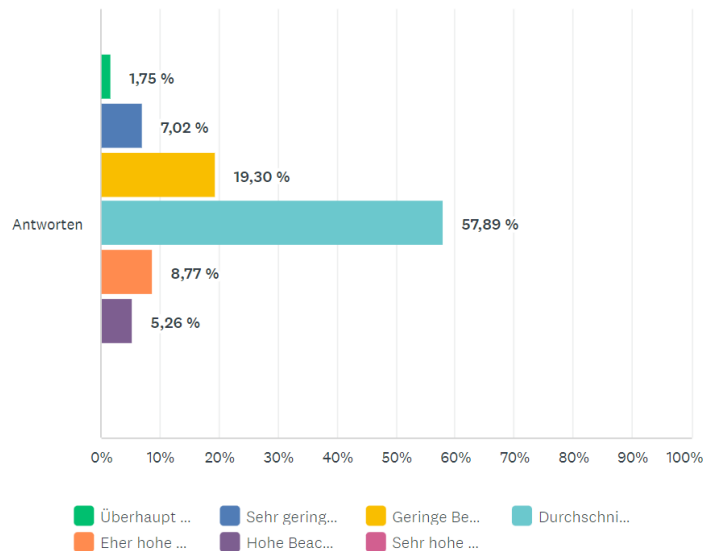
Die quantitative Datenerhebung erfolgte mittels Umfrage bei den Partnern der Saastal Tourismus AG, um eine grosse Anzahl von Teilnehmenden abzuholen und in der anschließenden Analyse mögliche Trends erkennen zu können. Bei den Teilnehmenden handelte es sich dabei einerseits um Leistungsträger wie Vertreter von Hotels, Ferienwohnungen, Restaurants, Bergbahnen, usw. Im Verteiler, welcher etwas über 500 Empfänger umfasste, waren andererseits aber auch Gemeinderäte, Verwaltungsräte, usw. enthalten. Aus diesem Grund wurden die ersten sechs Fragen allgemein gehalten und richteten sich an die Wahrnehmung, das Potential, den Informationsgehalt und die Angebote im Saastal in Bezug auf die Thematik der Barrierefreiheit. Mittels Filterkriterium wurden anschliessend denjenigen Teilnehmenden, welche einen Betrieb besitzen, weitere acht Fragen zur Infrastruktur, zu eventuellen Hindernissen und zur Gästeanzahl gestellt. Die Fragestellungen wurden in Zusammenarbeit mit Matthias Supersaxo, CEO und Tourismusdirektor, erarbeitet und bestehen aus offenen sowie geschlossenen Fragen. Die Durchführung erfolgte bewusst anonym, um möglichst viele ehrliche Rückmeldungen zu erhalten. Versandt wurde die Umfrage erstmals am 5. Juni 2023 durch die Saastal Tourismus AG mit einer entsprechenden Erinnerungsmail am 9. Juni 2023. Der durchschnittliche Zeitaufwand belief sich auf etwas über drei Minuten und die Antwortquote mit 57 eingegangenen Rückmeldungen auf zehn Prozent. Um den Rahmen dieser Arbeit nicht zu sprengen, wird auf weitere Ausführungen hinsichtlich Methodik und den konkreten Untersuchungsgegenständen in Form der Fragen verzichtet. Diese sind jedoch im Detail im Anhang (Anhang III: Umfrageergebnisse) vorzufinden. Im Anschluss wird auf die relevantesten Fragestellungen und deren Resultate eingegangen.

6.3 Ergebnisse der Umfrage

Wahrnehmung der Thematik 'Barrierefreiheit'

Abbildung 21: Wie viel Beachtung wird Ihrer Meinung nach dem Thema Barrierefreiheit im Saastal geschenkt?

Beantwortet: 57 Übersprungen: 0

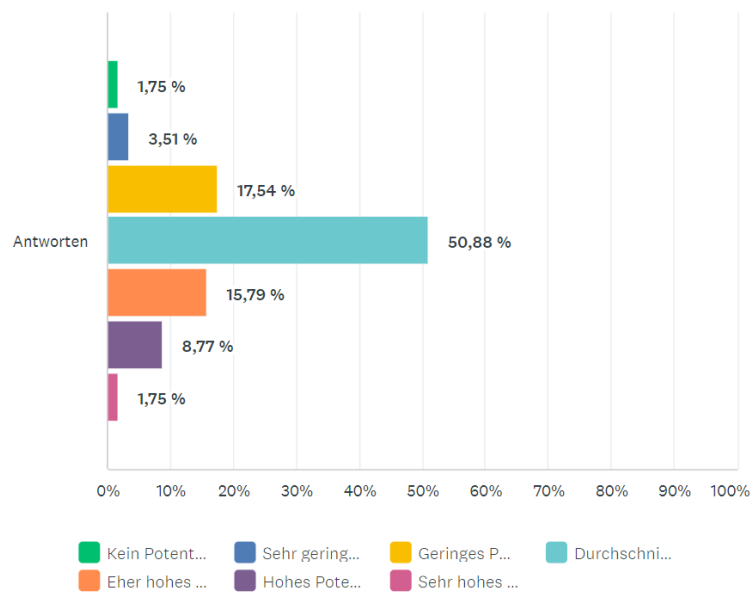


Quelle: Eigene Erhebung

Das obige Diagramm (vgl. Abb. 21) zeigt auf, wie viel Beachtung dem Thema 'Barrierefreiheit' im Saastal gemäss Meinung der Teilnehmenden geschenkt wird. Die Auswahl erfolgte dabei mittels einer siebenstufigen Likert-Skala von 'überhaupt keine Beachtung' bis 'sehr hohe Beachtung'. So geben 16 Personen oder 28.07 Prozent an, dass entweder keine Beachtung oder nur eine sehr geringe bis geringe Beachtung erfolgt. Der gewichtete Mittelwert befindet sich mit 57.89 Prozent bei der Antwort 'durchschnittliche Beachtung'. Weiter geben acht Befragte an, dass die Beachtung überdurchschnittlich sei. Einzig die Antwortmöglichkeit 'Sehr hohe Beachtung' wurde von keinem der Teilnehmenden ausgewählt.

Abbildung 22: Wie gross ist aus Ihrer Sicht das Potential, im Saastal Gäste mit eingeschränkter Mobilität zu empfangen?

Beantwortet: 57 Übersprungen: 0

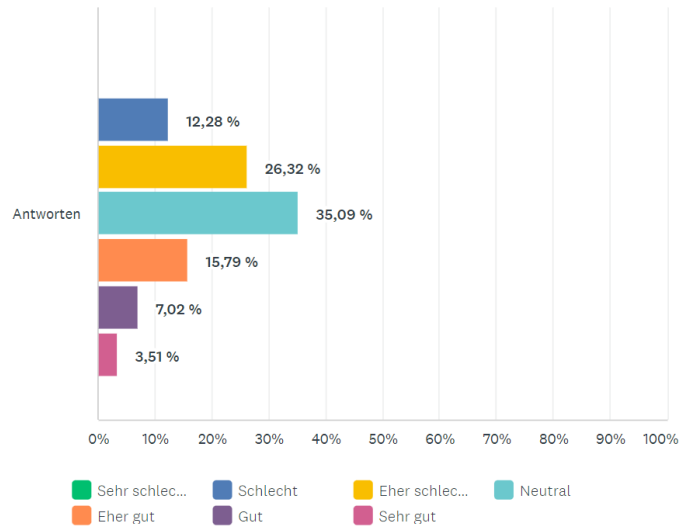


Quelle: Eigene Erhebung

Auch die zweite Frage (vgl. Abb. 22) ermöglichte es den Teilnehmenden, mit Hilfe einer siebenstufigen Likert-Skala anzugeben, wie gross sie das Potential sehen, Gäste mit eingeschränkter Mobilität im Saastal zu empfangen. Bei einer Antwortquote von 100 Prozent geben 42 Personen an, das Potential sei nicht vorhanden oder niedrig bis durchschnittlich. Der gewichtete Mittelwert liegt bei vier, was der Antwort 'durchschnittliches Potential' entspricht. Immerhin 15 Personen oder 26.32 Prozent finden, das Potential sei eher hoch, hoch oder sehr hoch.

Abbildung 23: Wie bewerten Sie die Verfügbarkeit von Informationen über barrierefreie Infrastruktur und Angebote im Saastal?

Beantwortet: 57 Übersprungen: 0



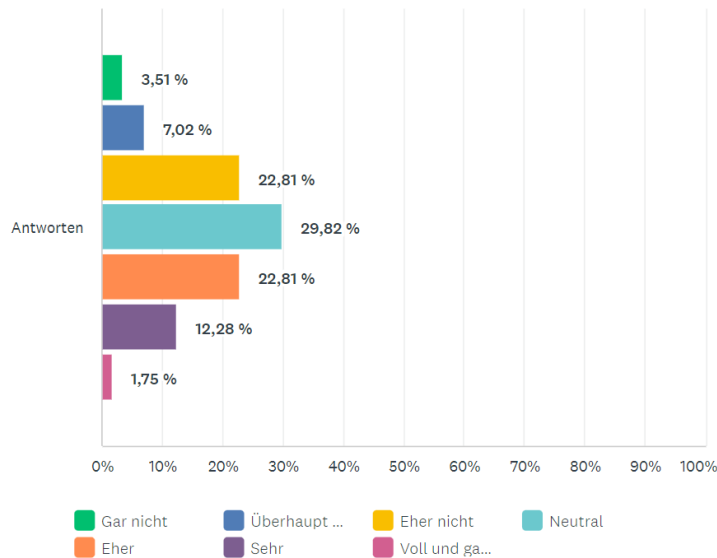
Quelle: Eigene Erhebung

Bei der nächsten Frage wurden die Teilnehmenden über den zur Verfügung stehenden Informationsgehalt befragt (vgl. Abb. 23). Dabei bewerten 20 Personen oder 35.09 Prozent den Informationsgehalt als neutral, was wiederum dem gewichteten Mittelwert entspricht. Weiter geben 15 Personen an, dass er eher gut, gut oder sogar sehr gut sei. Genau gleich viele finden, die derzeitigen Informationen seien eher schlecht und 12.28 Prozent empfinden ihn gar als schlecht. Die Antwortmöglichkeit 'sehr schlecht' wurde dabei von keinem der Befragten ausgewählt. Im Anschluss an diese Frage hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge anzubringen. So wird beispielsweise vorgeschlagen, dass die barrierefreien Betriebe auf der Destinationswebseite entsprechend gekennzeichnet werden. Weiter wird erwähnt, dass die Informationen neben der Aufführung auf der Destinationswebseite auch von den Leistungsträgern wie Tourismusbüros, Bergbahnen oder PostAutos weitergegeben werden sollen. Die letzten beiden Vorschläge betreffen die Durchführung einer Sensibilisierungsaktion sowie die Aufführung der Informationen auf der eigenen Web-App.

Bewertung des aktuellen Angebots

Abbildung 24: Entspricht das aktuelle Angebot für Personen mit eingeschränkter Mobilität Ihren Erwartungen?

Beantwortet: 57 Übersprungen: 0

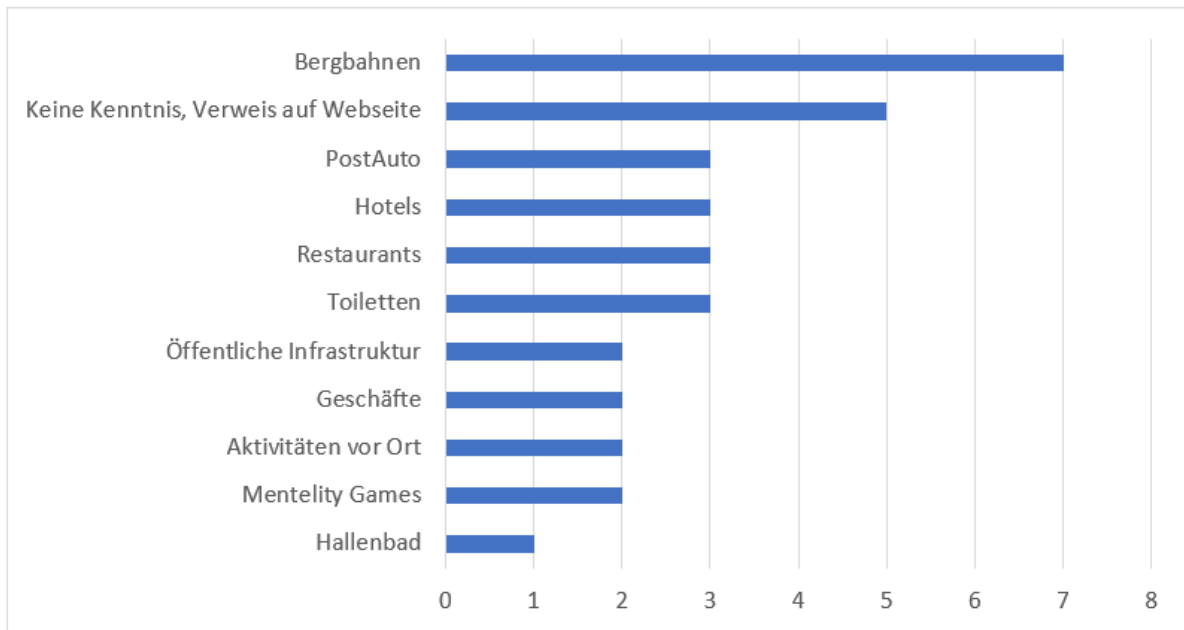


Quelle: Eigene Erhebung

Damit sich die Teilnehmenden einen Überblick über die bestehenden Angebote verschaffen konnten, wurde diese vierte Frage mit der Landingpage 'Barrierefreies Reisen' auf www.saas-fee.ch verlinkt. Demzufolge stehen 17 Personen dem dort aufgeführten Angebot neutral gegenüber (vgl. Abb. 24). Gleich viele Personen, nämlich 13 oder 22.81 Prozent, finden, das Angebot entspricht entweder 'eher nicht' oder 'eher' ihren Erwartungen. Weiter geben sechs Personen an, dass ihre Erwartungen 'überhaupt nicht' oder 'gar nicht' erfüllt werden. Auf der anderen Seite sind acht Personen mit dem Angebot 'sehr' oder 'voll und ganz' zufrieden.

Weiter ging es mit der offenen Frage nach den bestehenden Massnahmen/Angeboten für Personen mit eingeschränkter Mobilität, welche geschätzt werden (vgl. Abb. 25). Da es sich um keine Pflichtfrage handelte und die Eingabe mittels Textfelds erfolgte, liegt die Antwortquote bei lediglich rund 35 Prozent. Zur besseren Übersichtlichkeit wurden die eingegangenen Antworten entsprechend kategorisiert. Da manche Personen mehr als ein Angebot erwähnt haben, korrespondiert die Anzahl der kategorisierten Antworten nicht mit derjenigen der Teilnehmenden. Folgendes Bild zeichnet sich gemäss der manuellen Auswertung ab:

Abbildung 25: Welche bestehenden Massnahmen/Angebote für Personen mit eingeschränkter Mobilität schätzen Sie?

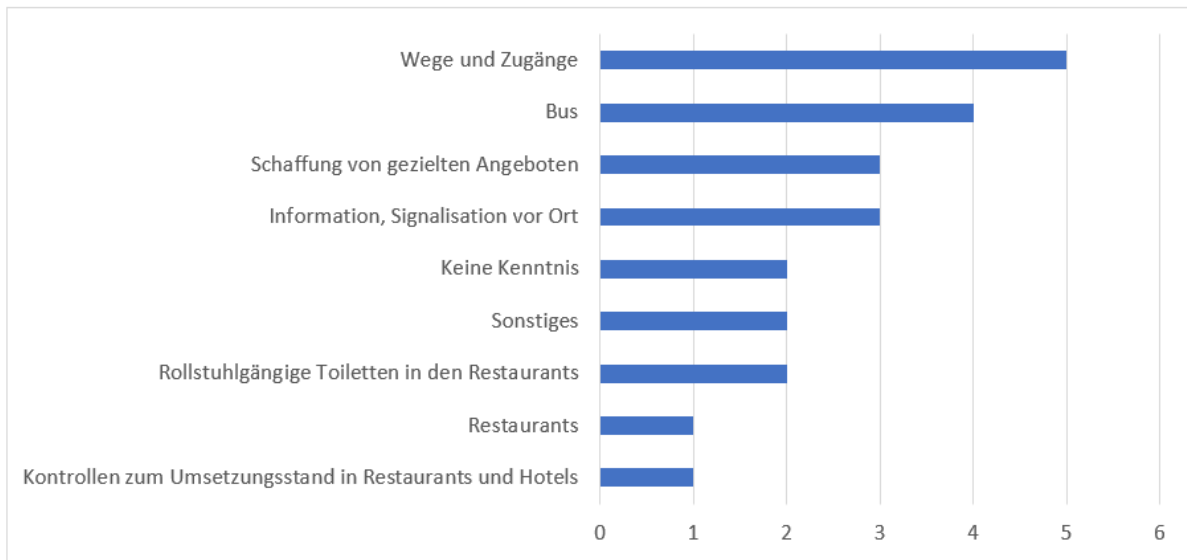


Quelle: Eigene Erhebung

Mit Abstand am meisten genannt wurde die Zugänglichkeit der Bergbahnen und die Hilfsbereitschaft derer Angestellten. Auf Platz zwei folgt der Verweis auf die Landingpage 'Barrierefreies Reisen' oder die Antwort 'fehlende Kenntnis'. Auf Platz drei befinden sich das Mobilitätsangebot von PostAuto, die Zugänglichkeit von Restaurants und Hotels sowie das Angebot an barrierefreien Toiletten. Dabei wurde vor allem der Umbau der Toilette beim Busterminal in Saas-Fee erwähnt. Komplettiert werden die Antworten durch die Nennung der Zugänglichkeit der öffentlichen Infrastruktur, der Geschäfte, des Hallenbades, der Aktivitäten vor Ort sowie der Durchführung der Mentality Games.

Nachdem die Teilnehmenden die Massnahmen/Angebote angeben konnte, welche sie schätzen, konnten sie auch diejenigen angeben, welche sie vermissen (vgl. Abb. 26). Diese Frage wurde ebenfalls offen und ohne Pflichtfeld gestaltet und die Eingabe erfolgte mittels Textfelds. Mit einer Antwortquote von rund 38.6 Prozent sieht die kategorisierte Auswertung wie folgt aus:

Abbildung 26: Welche Massnahmen/Angebote für Personen mit eingeschränkter Mobilität vermissen Sie?



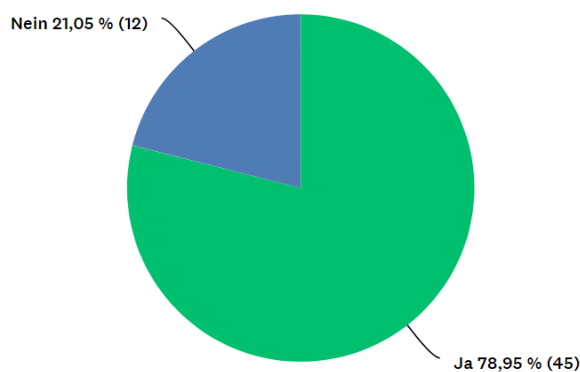
Quelle: Eigene Erhebung

Fünf Personen geben an, dass die Wege und Zugänge verbessert werden könnten. Darunter verstehen sie einerseits, dass zu viele Rampen anstatt einem ebenerdigen Zugang vorhanden sind oder dass es keine Alternative zur Treppe gibt. Andererseits wird erwähnt, dass Spaziergänge vermisst werden oder dass Pflastersteine mit dem Handrollstuhl nur sehr mühsam zu begehen sind. Es folgt die Erwähnung der Busse oder des öffentlichen Verkehrs. Unter den Antworten befindet sich eine Person, welche sich vermehrt Niederflurbusse wünschen würde und eine Person, welche nicht weiss, wie der Zustieg zu den PostAutos erfolgt. Inwiefern die Befragten Kenntnis über die verfügbaren Behinderten-Lifte in sämtlichen PostAutos haben, lässt sich nicht beantworten. Auf Platz drei wird die Schaffung von gezielten Angeboten genannt, unter anderem der Kauf eines Elektrorollstuhles. Gleich viele Personen, nämlich drei, geben an, dass die Information und Signalisation vor Ort verbessert werden könnten. Konkret genannt wurde dabei das Fehlen eines barrierefreien Restaurant-Verzeichnisses. Angeknüpft daran vermissen zwei weitere Personen rollstuhlgängige Toiletten in den Restaurants sowie eine Person barrierefreie Restaurants im Allgemeinen. Abschliessend befinden sich fünf Antworten unter den Ergebnissen, welche entweder 'keine Kenntnis' über das Thema haben oder Anmerkungen wie «*Da sollte man mit einer direkt betroffenen Person reden.*», «*Als Ferienwohnungbesitzer ist es nicht einfach, seine Räumlichkeiten barrierefrei zu gestalten.*» oder «*Es sollten vermehrt Kontrollen zum Realisierungsstand der Barrierefreiheit in Restaurants und Hotels erfolgen*» anbringen.

Barrierefreiheit in den Betrieben (Ferienwohnung, Restaurant, Einkaufsladen, ...)

Abbildung 27: Haben Sie einen Betrieb im Saastal? (Ferienwohnung, Restaurant, Einkaufsladen, ...)

Beantwortet: 57 Übersprungen: 0

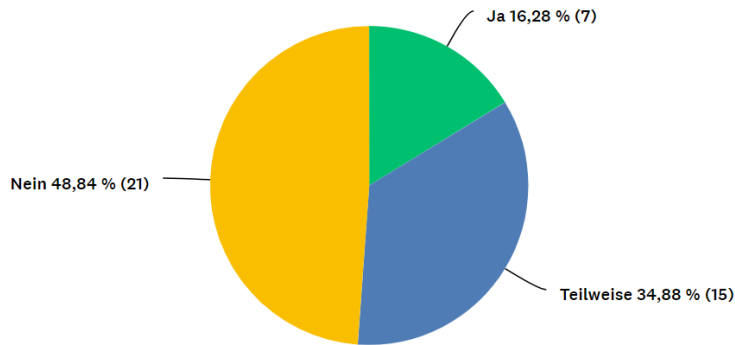


Quelle: Eigene Erhebung

Wie im Einleitungstext angesprochen, stellt diese siebte Frage ein entsprechendes Filterkriterium dar. Da sich die restlichen Fragen auf den eigenen Betrieb beziehen, sind sie für die übrigen Partner wie Gemeinderäte, Verwaltungsräte, usw. nicht relevant. Gemäss der oben abgebildeten Grafik (vgl. Abb. 27) gehören 12 Personen oder 21.05 Prozent der Befragten zu dieser Gruppe und sind somit direkt zum Ende der Umfrage gelangt. Die restlichen 45 Personen oder 78.95 Prozent der Befragten haben mit 'Ja' geantwortet und weiterhin an der Umfrage teilgenommen. Folglich entspricht eine Antwortquote von 100 Prozent neu 45 Personen oder Betrieben.

Abbildung 28: Ist Ihr Betrieb auf Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgerichtet?

Beantwortet: 43 Übersprungen: 14

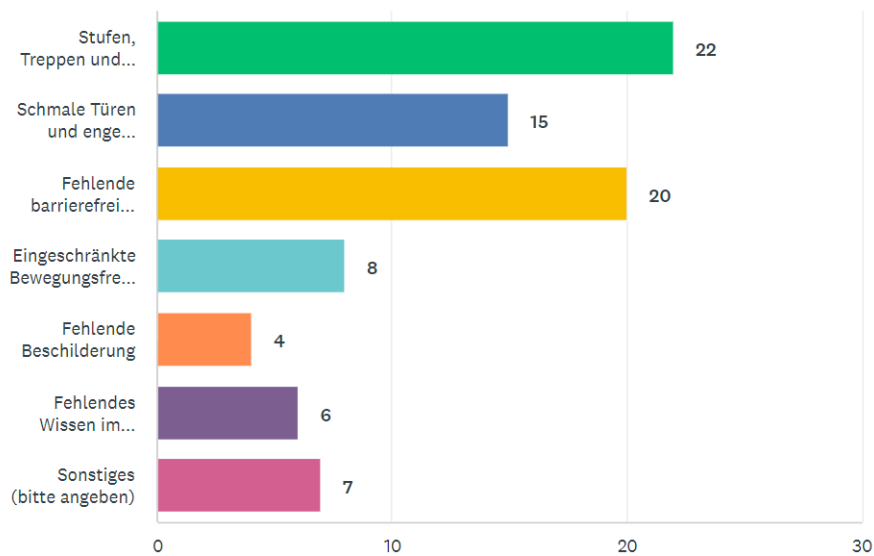


Quelle: Eigene Erhebung

Mit einer Antwortquote von rund 96 Prozent geben sieben Betriebe an, dass sie auf Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgerichtet sind (vgl. Abb. 28). Rund 35 Prozent sind teilweise darauf ausgerichtet und 21 Betriebe sind nicht darauf ausgerichtet. Um welche Art von Betrieben es sich dabei handelt, lässt sich aufgrund der Anonymität der Umfrage nicht sagen.

Abbildung 29: Welche unüberwindbaren Hindernisse gibt es? (Falls es beispielsweise einen Lift oder eine Rampe gibt, dann sind Stufen überwindbar und stellen kein Hindernis mehr dar.)

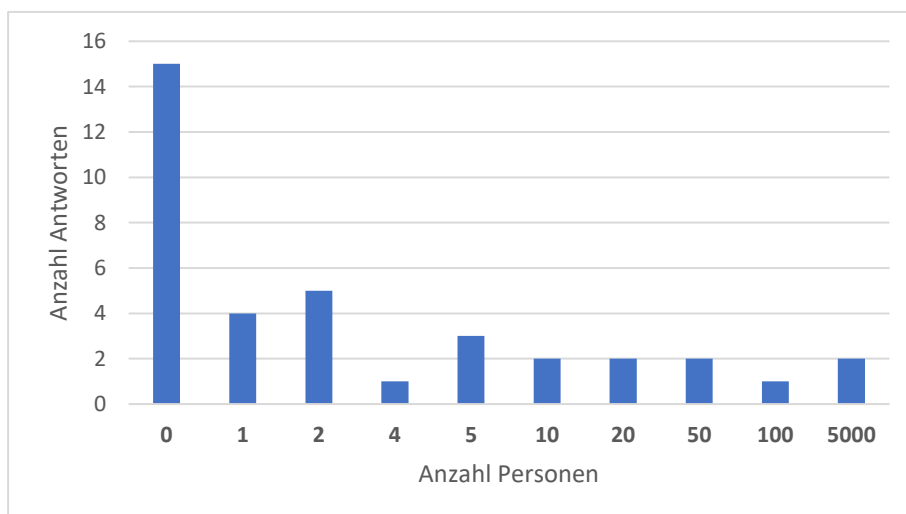
Beantwortet: 31 Übersprungen: 26



Quelle: Eigene Erhebung

Zur näheren Erforschung der Gründe, wieso ein Betrieb nicht oder nur teilweise auf Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgerichtet ist, wurde mittels Mehrfachauswahl nach den vorhandenen unüberwindbaren Hindernissen gefragt (vgl. Abb. 29). Von 36 Betrieben haben 31 geantwortet, was einer Quote von rund 86 Prozent entspricht. Am meisten genannt wurden dabei 'Stufen, Treppen und Schwellen', gefolgt von 'fehlenden barrierefreien Toiletten'. 'Schmale Türen und enge Durchgänge' stellen für immerhin 15 Betriebe ein weiteres Problem dar. Acht Personen geben an, es herrsche eine 'eingeschränkte Bewegungsfreiheit in den Räumen (enge Räume, zu niedrige Tische, zu hohe Regale)'. Zu den weiteren Hindernissen zählen die 'fehlende Beschilderung' in vier Betrieben sowie das 'fehlende Wissen im Umgang mit körperlichen Beeinträchtigungen' in sechs Betrieben. Unter den sonstigen Antworten finden sich Hindernisse wie das Fehlen eines Liftes, die zu kleinen Ausmasse eines Liftes, die Lage des Hauses mit fehlendem Zugang zur Strasse oder das gesetzliche Verbot zur Einrichtung eines barrierefreien Eingangs aufgrund des Ortsbildes. Anzumerken gilt es, dass im Weiteren lediglich ein Betrieb angegeben hat, dass er einen Umbau zur Verbesserung der Zugänglichkeit des Gebäudes für Personen mit eingeschränkter Mobilität plane. Unter den Kommentaren finden sich folgende Gründe, wieso ein Umbau nicht geplant ist: Aufwand versus Ertrag, bereits erfolgte Ausschöpfung der Möglichkeiten, baulich schwierige Umsetzung, andere Prioritäten, mehrere Wohnungsbesitzer im Haus.

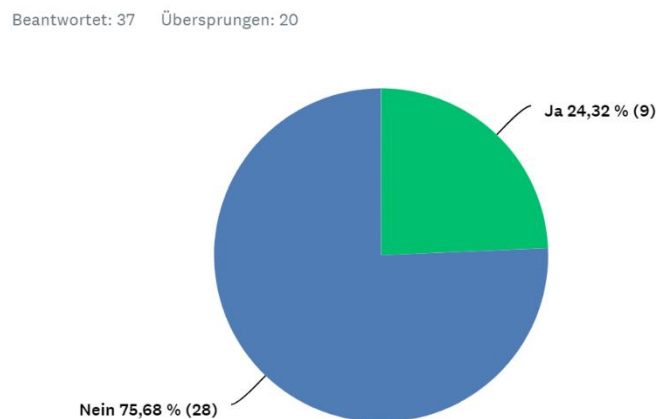
Abbildung 30: Wie viele Gäste mit eingeschränkter Mobilität empfangen Sie pro Jahr?



Quelle: Eigene Erhebung

Gemäss dem Balkendiagramm (vgl. Abb. 30) und einer Antwortquote von rund 82 Prozent oder 37 Betrieben empfängt die Mehrheit keine Gäste mit eingeschränkter Mobilität. Immerhin 13 Betriebe geben an, bis zu fünf Personen pro Jahr zu begrüßen. Unter den weiteren Antworten befinden sich Werte zwischen 10 und 100 sowie zwei Ausreiser, welche bis zu 5000 Personen empfangen. Aufgrund dieser hohen Anzahl lässt sich vermuten, dass es sich dabei um die beiden Bergbahnbetriebe des Saastals oder spezialisierte Einzel- oder Gruppenunterkünfte handelt. Unter Ausschluss dieser beiden Ausreiser liegt das arithmetische Mittel bei rund acht Personen und der Median bei einer Person.

Abbildung 31: Kennen Sie die OK:GO Initiative?



Quelle: Eigene Erhebung

Seit dem letzten Herbst nimmt die Saastal Tourismus AG an der OK:GO Initiative teil, welche auf einer Selbstdeklaration der Zugänglichkeit durch den Leistungsträger aufbaut. In einer entsprechenden Informationsveranstaltung wurde das Projekt den Leistungsträgern vorgestellt. Gemäss dem Kreisdiagramm (vgl. Abb. 31), welches eine Antwortquote von rund 82 Prozent aufweist, haben lediglich neun Betriebe davon gehört. Die restlichen 28 Betriebe kennen die Initiative nicht. Von den neun Betrieben, welche von der Initiative bereits gehört haben, geben vier an, ihr Gebäude im System erfasst zu haben. Die restlichen fünf nennen für die Nichterfassung folgende Gründe: Zeit, fehlende Barrierefreiheit, sehr aufwändiger Prozess.

6.4 Qualitative Forschung in Form von Experteninterviews

Die qualitative Datenerhebung erfolgte mittels Durchführung von sieben strukturierten Experteninterviews, um Zugang zu spezifischem und praxisnahem Wissen zu erhalten sowie komplexere Zusammenhänge innerhalb der Thematik zu verstehen. Dabei wurde im Vorfeld ein Interviewleitfaden erstellt, welcher aus den drei Teilen Einstieg, Schlüsselfragen und Abschluss bestand. Innerhalb des Bereichs Schlüsselfragen wurden allen sieben Interviewpartnern in einem ersten Schritt identische allgemeine Fragen zu Hindernissen, Herausforderungen, Erfolgsfaktoren, Inklusion in der Schweiz sowie Inklusion in der Destination Saas-Fee/Saastal gestellt. Letztere Fragen konnten optional beantwortet werden, da nicht alle Experten aus dem Saastal stammen. Im Anschluss folgte eine Reihe von spezifischen Fragen, welche sich auf die Organisation oder den Tätigkeitsbereich des Experten konkret bezogen. Die detaillierte Zusammensetzung der Interviewpartner kann dem Anhang (Anhang IV: Zusammensetzung der Interviewpartner) entnommen werden.

6.5 Ergebnisse der Experteninterviews

Die nun folgende Analyse der Antworten erfolgt quer über alle sieben Interviews hinweg und fasst die wichtigsten und allgemeinen Erkenntnisse zusammen (Kapitel 6.5.1). Je nach Relevanz wird im Anschluss auf die spezifischen Fragen eingegangen, welche jedem Experten individuell gestellt wurden (Kapitel 6.5.2). (Koelewijn, 2023) (van der Veen, 2023) (Kiselev, 2023) (Bregy, 2023) (Margot-Cattin, 2023) (Favre Accola, 2023) (Erne, 2023)

6.5.1 Allgemeine Fragen

Herausforderungen

Gemäss Ansicht der Experten sehen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität einer Vielzahl von unterschiedlichen Herausforderungen entgegenstellt. So wurden auf der einen Seite die physischen Barrieren genannt wie beispielsweise vorhandene Stufen, Absätze oder zu enge Räumlichkeiten. Aufgrund dieser Barrieren sind wichtige Infrastrukturen wie Unterkünfte, Toiletten oder Sehenswürdigkeiten für mobilitätseingeschränkte Personen nicht zugänglich. Es wird zwar angemerkt, dass heutzutage entsprechende gesetzliche Grundlagen und Vorschriften bestehen, jedoch befinden wir uns in Bezug auf die Umsetzung noch in der

Anfangsphase und die Situation beginnt sich nur schrittweise zu verbessern. Die Anreise und insbesondere der Transport vor Ort stellen ebenfalls eine Schwierigkeit dar, sofern keine geeigneten Transportmittel zur Verfügung stehen. Zudem fehlt es vielfach an Pflege- und Betreuungsmöglichkeiten, welche direkt am Ferienort bezogen werden können. In diesem Zusammenhang stellt die Reisevorbereitung, bzw. die Verfügbarkeit der Informationen zu den genannten Themenbereichen eine weitere grosse Herausforderung dar. Denn Personen mit eingeschränkter Mobilität sind darauf angewiesen, dass sie sich bereits im Voraus darüber informieren können, wie die Situation vor Ort aussieht. Auf der anderen Seite werden aber auch mentale Barrieren als Herausforderung genannt. Vielfach trauen sich körperlich beeinträchtigte Personen nur wenig zu und sehen anstatt der Möglichkeiten die Schwierigkeiten und Hindernisse. Indem man ihnen beispielsweise mit sportlichen Aktivitäten vor Augen führt, was trotz Behinderung alles möglich ist, kann ihr Selbstbewusstsein für die Bewältigung der alltäglichen Aufgaben gestärkt werden. Zudem fördern gemeinsame sportliche Aktivitäten den Austausch untereinander und somit die Vermittlung von nützlichen Tipps und Tricks. Eine letzte Herausforderung stellt die Individualität der jeweiligen Behinderung dar – je nach Stärke und Ausprägung der Behinderung ergeben sich unterschiedliche Bedürfnisse. So kann sich eine Person mit einer einfachen Behinderung beispielsweise in einem normalen Rollstuhl fortbewegen, während eine mehrfachbehinderte Person auf einen Elektrosollstuhl angewiesen ist. Daraus lässt sich erahnen, dass Lösungen, welche man für eine Gruppe anbietet, nicht zwingend Lösungen für die gesamte Population der Leute mit eingeschränkter Mobilität darstellen.

Eine erste Herausforderung, mit welcher sich Tourismusorganisationen im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen konfrontiert sehen, ist die Sicherstellung der Zugänglichkeit. Zentral sind dabei die Anreise mit den öffentlichen Verkehrsmitteln sowie die Zugänglichkeit der Ausflugsziele. Oft vergessen wird der Weitertransport innerhalb der Destination. So kann das Angebot von guten Transportmöglichkeiten die Herausforderung der Geografie kompensieren, welche man nicht ändern kann. Nichtsdestotrotz dürfen Erlebnisaktivitäten nicht fehlen, denn allein mit guter Infrastruktur und zwei Wanderwegen wird eine Destination für mobilitätseingeschränkte Personen nicht attraktiv. Zudem gilt es darauf zu achten, dass die Zugänglichkeit nicht von der Hilfe von Drittpersonen abhängig ist. Schliesslich möchten mobilitätseingeschränkte Personen als vollwertige Mitglieder der Gesellschaft wahrgenom-

men werden und nicht durch das Beanspruchen von Hilfe unnötig Aufmerksamkeit auf sich ziehen. Daraus abgeleitet ergibt sich die nächste Herausforderung, nämlich diejenige der Kosten. Wenn mehr Platz in einem Zimmer oder in einer Toilette benötigt wird, dann kostet dies Geld und der zusätzliche Nutzen hält sich in Grenzen. Es gibt heutzutage zwar Gesetze, welche Bauherren verpflichten, auf die Barrierefreiheit zu achten. Jedoch wird vor allen in kleineren Destinationen nicht gerade jährlich etwas Neues gebaut, weshalb man lernen muss, Lösungen für die bestehenden Infrastrukturen zu finden. Es ist also wichtig, innerhalb der Tourismusregion dafür zu sorgen, dass ein gewisses Bewusstsein und eine Akzeptanz zum Thema 'Barrierefreiheit' vorhanden sind und nicht die initialen Kosten im Vordergrund stehen. Denn auf längere Sicht kann die Erschliessung dieses Gästesegments zu einem Umsatzwachstum führen, zumal es sehr loyal und untereinander gut vernetzt ist. Herausfordernd ist weiter die Tatsache, dass die mobilitätseingeschränkten Personen häufig in Vergessenheit geraten. Wird ein Haus beispielsweise umgebaut, sind die Mehrkosten für breitere Türen oder ebenerdige Duschen häufig sehr gering. Wenn man jedoch nicht daran denkt, wird man sich für die günstigste Variante entscheiden. Genau gleich verhält es sich mit den Angeboten. Es geht nicht darum, eigens neue Angebote zu schaffen, sondern die bereits bestehenden oder geplanten entsprechend zu adaptieren. Vielfach stellt die Zielgruppe dabei keine besonderen Ansprüche – für ältere Personen genügt beispielsweise bereits das Vorhandensein von ausreichend Sitzmöglichkeiten. Ein gewichtiger Punkt ist auch die Thematik der Kommunikation. Die Informationen zu barrierefreier Infrastruktur sowie entsprechenden Angeboten müssen einfach auffindbar und in einer verständlichen Form dargestellt sein. Darüber hinaus ist es wichtig, dass sie vertrauenswürdig und präzise sind. Dies gilt sowohl für die Informationen auf der Webseite als auch für die Informationen, welche vom Empfangspersonal telefonisch oder vor Ort weitergegeben werden. Als letzte grosse Herausforderung wird die Zusammenarbeit zwischen der Gemeinde, den Leistungsträgern und der Tourismusorganisation genannt. Nur wenn alle drei Akteure an einem Strang ziehen und ein klares Bekenntnis zum barrierefreien Tourismus abgeben, kann es funktionieren. So muss die Gemeinde dazu bereit sein, die Kosten für die Erfassung der Infrastruktur zu übernehmen, die Tourismusorganisation, ohne Hemmungen zu kommunizieren und die Leistungsträger, entsprechende Aktivitäten anzubieten. In diesem Zusammenhang kann auch die Personalfluktuaton zu Schwierigkeiten

führen. Wird ein Projekt auf Initiative eines Entscheidungsträgers aufgelegt, welcher plötzlich nicht mehr in der Destination arbeitet, beginnt die ganze Überzeugungsarbeit von vorne.

Nachfrage nach sportlichen Aktivitäten

Pierre Margot-Cattin, assoziierter Professor FH, kann keine genauen Zahlen zur Nachfrage nennen. Jedoch weiss er aus seiner persönlichen Erfahrung, dass diese immer grösser und grösser wird. Als Beispiel nennt er das Skifahren – in den letzten zehn Jahren hat es dank den angepassten Spezialski und dem Dualskibob eine enorme Entwicklung in diesem Bereich gegeben. So sieht man in Villars, einem Ort in den Waadtländer Alpen, welcher sich auf das Spezialschifahren spezialisiert hat, während der Wintersaison täglich mindestens zwei bis drei Leute mit Behinderung auf der Skipiste. In Bezug auf die weiteren Aktivitäten, welche von Behinderten ausgeübt werden können, nennt er Langlaufen, Schwimmen, Wandern, Pfeilbogenschiessen oder Tennis.

Gemäss Valérie Favre Accola, Leiterin Regionalentwicklung Region Prättigau Davos, sind Angebote, welche ein gemeinsames Erlebnis unter Freunden, Familien oder Partnerschaften ermöglichen, sehr gefragt. So wurde das Pedalo, welches im Juli 2022 angeschafft wurde und bis Oktober 2022 in Betrieb war, etwa 62-mal gebucht. Zum e-Tandem-Bike liegen noch keine Zahlen vor, jedoch zum Dualskibob. Über den ganzen Winter verteilt wurde er an 17 kompletten Tagen benutzt. Ähnlich sieht es mit dem Langlaufschlitten aus, welcher im Dezember 2022 geliefert wurde und bei nicht optimalen Schneebedingungen erst später in Betrieb genommen werden konnte. Hier beliefen sich die Buchungen auf 14 komplette Tage. In Abgrenzung zu den sportlichen Aktivitäten und in Bezug auf die Barrierefreiheit im Allgemeinen führt sie weiter aus, dass in Zukunft bald 30 Prozent davon profitieren könnten. Denn wenn man neben den Personen, welche im Rollstuhl sitzen, auch diejenigen mit Rollator oder Familien mit Kindern zu den Profiteuren zählt, dann wird die Nachfrage in Zukunft stark ansteigen.

Ein ähnliches Bild zeichnet sich gemäss Thomas Erne, Geschäftsleiter Stiftung Cerebral, ab. Da es sich bei den cerebralen Einschränkungen häufig um Mehrfachbeeinträchtigungen handelt, beschränken sich die sportlichen Aktivitäten auf den Bereich des Breitensports. Hier ist jedoch klar zu erkennen, dass das Bedürfnis, gemeinsam Sport zu treiben, sehr gross ist und

die zur Verfügung stehenden Angebote rege genutzt werden. Dazu zählen neben Wandern mit dem geländegängigen Elektrorollstuhl und Skifahren mit dem Dualskibob ebenfalls das Eislaufen mithilfe eines Eisgleiters oder das Velofahren mit einem entsprechenden Fahrrad.

Erfolgsfaktoren für Angebote im Bereich des barrierefreien Tourismus

Kommunikation: Ein erster Erfolgsfaktor stellt die Kommunikation dar. Informationen zu bestehenden Infrastrukturen und Angeboten müssen entsprechend einfach und übersichtlich zur Verfügung stehen. Weiter bedarf es der Durchführung von Werbemaßnahmen, damit Personen mit eingeschränkter Mobilität überhaupt von den Angeboten erfahren. Genannt wurde auch die Schaffung einer zentralen Ansprechperson, welche sich mit der Thematik besonders gut auskennt und zwischen den Gästen und den Leistungsträgern vermitteln kann.

Sensibilisierung: Die Sensibilisierung der unterschiedlichen Stakeholder ist ebenfalls von Bedeutung. Bei der Durchführung der Mentality Games haben die Verantwortlichen beispielsweise die Erfahrung gemacht, dass die einheimische Bevölkerung der Veranstaltung zuerst sehr skeptisch gegenüberstand und sich die Unterstützung in Grenzen hielt. Erst mit der Zeit haben die Einheimischen begonnen, Rampen bei den Zugängen zu installieren und ihre Unterstützung anzubieten. Neben den Einheimischen sollten aber auch die Leistungsträger entsprechend sensibilisiert werden. Konkret geht es darum, bestehende Hemmungen im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen abzubauen und ein Verständnis für die besonderen Bedürfnisse dieser Personen zu entwickeln. Dies kann zum einen das Personal der Bergbahnen betreffen, welches bei nicht ebenerdigen Gondelzustiegen für die Hilfestellung verantwortlich ist. Zum anderen aber auch das Hotelpersonal, welches beispielsweise darauf achten muss, dass in einem barrierefreien Zimmer die Duschbrause auf den Stuhl gelegt wird, anstatt sie an der Wand hängen zu lassen. Schliesslich betrifft diese Massnahme der Sensibilisierung ebenfalls die Führungsverantwortlichen sowie die übrigen Gäste. In Davos Klosters beispielsweise fanden zu Beginn des Regionalentwicklungsprojekts Informationsabende und Schulungen statt, in denen sich die Teilnehmenden in die Lage eines Rollstuhlfahrers versetzen konnten.

Verfügbare Hilfsmittel und geschultes Personal: Damit neue Angebote von möglichst vielen Personen genutzt werden können, sollte es sich nicht um Sportarten handeln, welche

hochspezialisierte Hilfsmittel voraussetzen. Vielmehr gilt es darauf zu achten, die Angebote niederschwellig zu halten, sodass sie auch für Personen ohne grosse Vorkenntnisse einfach verständlich sind. Dabei ist es wichtig, dass die entsprechenden Hilfsmittel vor Ort zur Verfügung stehen und geschulte Begleitpersonen vorhanden sind. Zudem ist die Schaffung von speziellen Angeboten nur für mobilitätseingeschränkte Personen wenig zielführend. Es kommt eher darauf an, mit passenden Hilfsmitteln die bestehenden Angebote für alle zugänglich zu machen.

Infrastruktur: Im Bereich Infrastruktur wird besonders das Vorhandensein einer ausreichenden Anzahl an behindertengerechten Toiletten erwähnt. Denn Angebote werden nicht genutzt, wenn keine passenden Toiletten in der Nähe verfügbar sind.

Interesse und Strategietreue: Schliesslich sind Angebote nur erfolgreich, wenn ein ernsthaftes Interesse seitens der Verantwortlichen vorhanden ist und nicht bloss ein vages Interesse, weil im Leitbild der Unternehmung die soziale Verantwortung verankert ist. Zudem wird empfohlen, Angebote zu schaffen, welche zur Destination passen. In Davos wurden beispielsweise aufgrund der Ausrichtung 'Sports Unlimited' Erlebnisangebote und in Klosters aufgrund der Familienausrichtung Familienangebote geschaffen.

Inklusionsstand Saastal/Schweiz verglichen mit anderen Ländern und Integration der Zielgruppe in die Destinationsstrategie

Gemäss den drei Interviewpartnern, welche das Saastal näher kennen, bemühen sich die Leute immer mehr, den Inklusionsgedanken zu leben, insbesondere während den Mentelity Games. Doch auch ausserhalb dieser Veranstaltung probieren die Leistungsträger stets, etwas anzubieten oder die bestehenden Angebote zu vergrössern. Jedoch ist anzumerken, dass aufgrund der eher geringen Nachfrage und der starken Präsenz der Spitzensportler die Thematik teilweise ein bisschen in die Ferne gerät. So empfangen die Montela Hotel & Resort neben den Mentelity Games lediglich drei bis vier weitere Partien pro Jahr. In Bezug auf das Ausland wird angemerkt, dass es in Holland in etwa identisch aussieht betreffend Inklusion und dass es viele Destinationen gibt, welche sich der Thematik zwar angenommen haben, es sich allerdings nicht wirklich auf die Fahne schreiben.

Die restlichen vier Interviewpartner beschreiben den Inklusionsstand der Schweiz mit ähnlichen Worten. So wird angemerkt, dass zurzeit sehr viel gemacht wird und der Prozess am Laufen ist. Beispiele hierfür sind die Verabschiedung der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen, die Lancierung der Inklusionsinitiative oder die Tatsache, dass sich vermehrt körperlich beeinträchtigte Personen für politische Ämter zur Verfügung stellen. Jedoch steht man am Beginn des Prozesses, da die Diskussionen rund um den barrierefreien Tourismus erst vor zehn Jahren begonnen haben. Man hat die Zielgruppe noch nicht so wirklich entdeckt und denkt vielfach nur an die damit verbundenen Kosten. Es braucht daher Zeit, Lösungen und einen stetigen Dialog. In den anderen Ländern Europas sieht die Situation ähnlich aus, alle Länder sind hier gut unterwegs. Besonders die nördlich gelegeneren Staaten wie Dänemark, Norwegen, Finnland, Grossbritannien und Schottland aber auch Teile Deutschlands sind bereits heute gut aufgestellt. Es stehen ausreichende Informationen zur Verfügung, die Stimmung ist hervorragend und man fühlt sich als Behinderter wohl und akzeptiert. Anders sieht es im Vergleich mit Australien, Thailand und den Vereinigten Staaten von Amerika aus. Diese Länder sind in Bezug auf Thematisierung, Begleitpersonen und Infrastrukturen gemäss Meinung der Experten vorbildlicher als die europäischen Länder. Bezogen auf die Schweiz wird dabei besonders das Fehlen von Behindertenkongressen erwähnt.

Bei der Frage, ob sich Personen mit eingeschränkter Mobilität in die bestehenden strategischen Geschäftsfelder der Saastal Tourismus AG integrieren lassen, waren sich die Experten einig. Da die Strategie offen formuliert wurde und sich nicht auf einzelne Sportarten wie Klettern fokussiert, ist eine Einbindung der mobilitätseingeschränkten Personen gut möglich. Zwar richtet sich die Bildsprache nicht direkt an die Zielgruppe, ausgeschlossen werden sie jedoch nicht. Zumal es heutzutage mit dem passenden Material und den passenden Leuten praktisch keine Grenzen mehr gibt. 'Abenteuer & Limit' ist beispielsweise ein Bereich, welchen körperlich beeinträchtigte Personen immer mehr für sich entdecken. Ebenso birgt der Bereich 'Wandern' ein enormes Potential – häufig können Wanderwege mit wenig Aufwand für geländegängige Rollstühle zugänglich gemacht werden. Im Bereich 'Skifahren/Schneesport' wäre die Anschaffung eines Skibobs denkbar, welcher durch die Skischule betreut werden könnte. Weiter sind Husky-Fahrten, das Angebot zum Paragliding oder im Zusammenhang mit einem Event der Aufbau eines Big Air Bags möglich.

Darüber hinaus wurden drei Experten befragt, ob es sinnvoller sei, eine separate Strategie für Personen mit eingeschränkter Mobilität zu definieren oder die Zielgruppe in die bestehende Strategie zu integrieren. Auch hier waren sich die Befragten einig – das Aufstellen einer separaten Strategie ist nicht authentisch und wenig zielführend. Einzig die Kommunikation muss separat geführt werden, da mobilitätseingeschränkte Personen mehr Informationen benötigen. Weiter sollten so viele Angebote wie möglich barrierefrei gestaltet werden. Manchmal braucht es nur kleine Anpassungen wie die Kennzeichnung der barrierefreien Wege im 'Outdooractive'. Anzumerken gilt es ausserdem, dass bei fehlender vorhandener Grundinfrastruktur wie Unterkünften, Restaurants oder Toiletten die erzwungene Schaffung von Angeboten wenig zweckmässig ist.

6.5.2 Spezifische Fragen

Mentelity Games

Im Anschluss an die Fragen, welche allen Experten gestellt wurden, folgten spezifische Fragen bezogen auf das jeweilige Fachgebiet. So gaben die Verantwortlichen der Mentelity Games an, dass die Wahl des Veranstaltungsortes aus mehreren Gründen auf Saas-Grund fiel. Zum einen aufgrund der persönlichen Beziehung des Gründers Menno Koelewijn zu Saas-Grund. Auf der anderen Seite hat das Skigebiet eine tolle und ruhige Lage, genügend Platz und die Kapazität, Rollstühle zu transportieren. Zudem ist es eher flach, zumindest auf Kreuzboden und es gibt keine Sessellifte, welche den Transport des Skibobs manchmal erschweren. In Bezug auf die Auswahl der Unterkunft waren die Verantwortlichen sehr pragmatisch unterwegs. Sie erkundigten sich nach genügend grossen Betrieben und besuchten diese kurzerhand mit dem Meter. So kontrollierten sie beispielsweise die Breite der Türen, vorhandene Absätze, Toiletten usw. Insgesamt zählte die Veranstaltung im Jahr 2023 rund 160 Teilnehmende, davon 75 mit Behinderung. Dabei reichen die Einschränkungen vom fehlenden Sehvermögen, über fehlende oder eingeschränkte Körperteile bis hin zu Muskelerkrankungen, Hirneinschränkungen oder Krebspatienten. Obwohl der Fokus grundsätzlich auf körperlichen Beeinträchtigungen liegt, werden in Ausnahmefällen auch Personen mit einer geistigen Beeinträchtigung berücksichtigt. Auf die abschliessende Frage, ob sich die Verantwortlichen vorstellen können, dass einzelne Teilnehmer unabhängig von den Mentelity Games nach Saas-Grund zurückkehren, antworteten beide mit ja. Das Ziel der Veranstaltung ist nämlich, die

Leute dazu zu bewegen, sportliche Aktivitäten wie das Skifahren auszuüben und selbstständig zu verreisen.

PluSport

PluSport als Behindertensportorganisation bietet ausschliesslich Gruppenreisen an und ist nicht auf Individualreisen spezialisiert. Dafür gibt es Organisationen wie die 'Procap'. Dabei liegt der Vorteil der Gruppenreisen im Aspekt des gleichgesinnten sozialen Umfeldes, in welchem man sich bewegt. Man kann neue Kontakte knüpfen und sich gegenseitig austauschen, was sehr geschätzt wird. Nichtsdestotrotz wird angemerkt, dass unter Abzug der schweren Fälle und der geistig Beeinträchtigten ganz viele Leute selbstständig mit ihrer Familie oder mit ihren Freunden etwas unternehmen. Dabei stehen sie vielfach vor dem Problem, dass sie den Aufbau eines fremden Gebietes nicht kennen. Hier können Lager sicherlich mögliche Ferienorte aufzeigen, welche anschliessend auch selbstständig bereist werden. Weiter wird festgehalten, dass ein erster und wichtiger Schritt in Richtung des barrierefreien Tourismus die Gewährleistung des Zugangs zu einer Destination darstellt. Auf längere Sicht ist es aber zentral, dass gewisse Hilfsmittel und geschultes Personal im Ferienort zur Verfügung stehen. PluSport bietet dabei verschiedene Kurse an wie die Ausbildung zum Behindertensportleiter Schneesport oder Assistenzmodule zur Sensibilisierung. In den Assistenzmodulen läuft man beispielsweise während eines Halbtages mit einer Augenbinde umher, um ein Gefühl für blinde Personen zu erhalten. Die Kosten für diesen Kurs belaufen sich auf etwa 470 Schweizer Franken. In Bezug auf die Auswahl der Austragungsorte für die Gruppenlager kommt es nicht auf ein bestimmtes Label an, sondern vielmehr auf individuelle und praktische Faktoren, welche berücksichtigt werden. Wenn man beispielsweise eine halbe Stunde von der Bushaltestelle bis zu einer Anlage laufen muss, jedoch alle mit dem Auto anreisen, so spielt diese Distanz keine Rolle. Dementsprechend finden die Camps nicht nur im Tal, sondern auch in hochalpinen Regionen wie der Lenzerheide statt.

Erfahrungen eines Direktbetroffenen

Pierre Margot-Cattin ist assoziierter Professor FH und selbst an einen Elektrorollstuhl gebunden. Dies hält ihn jedoch nicht von sportlichen Aktivitäten ab, wie er in seinem Interview ausführt. So liegen seine Interessen im Skifahren, dem Wandern und Schwimmen sowie dem

Bowling. Letzteres kann mit Hilfe eines speziellen Metallgestells sehr gut praktiziert werden. Weniger interessiert ist er an Kollektivsportarten wie Fussball oder Eishockey. In Bezug auf das Skifahren merkt er an, dass er lange Zeit dachte, dass es schlichtweg nicht möglich sei. Erst als ihm vor sechs oder sieben Jahren ein Skitag in Villars zum Geburtstag geschenkt wurde, hat er die Sportart für sich entdeckt und übt sie seither an drei bis fünf Tagen während des Winters aus. Sowohl das entsprechende Material wie auch den Führer mietet er vor Ort. In Villars wird dieses Angebot durch einen speziellen Verein zur Verfügung gestellt. In anderen Orten wie beispielsweise Verbier erfolgt der Verleih durch die Schweizer Skischule mit Unterstützung der Gemeinde und der Tourismusorganisation. Bisher fuhr er stets am gleichen Ort, da er die Gegebenheiten dort zwischenzeitlich sehr gut kennt und mit einem eingespielten Team zusammenarbeitet. Falls ähnliche Angebote in Saas-Fee zur Verfügung stehen würden, wäre er nicht abgeneigt, auch mal ein anderes Skigebiet zu besuchen. In die Ferien verreist Pierre Margot-Cattin stets in Begleitung und nie allein. Meistens sind seine Frau sowie ein persönlicher Betreuer mit ihm unterwegs, manchmal ebenfalls seine Kinder. Angesprochen auf Verbesserungswünsche bei seinen Reisen erwähnt er das Angebot einer persönlichen Betreuung direkt vor Ort. Konkret geht es um eine Person, welche ihm am Morgen und am Abend helfen und ihn tagsüber während einigen Stunden begleiten würde. Dies im Sinne einer Alltagsbegleitung und nicht im Sinne einer Pflege durch medizinisches Fachpersonal.

Beherbergungsbetrieb

Aus Sicht eines Leistungsträgers, genauer gesagt eines Beherbergungsbetriebes, sind die Auflagen zur offiziellen Zertifizierung einer Wohnung sehr hoch, obwohl in der Praxis bereits weniger Auflagen reichen würden. Als Beispiel wird ein fehlender Abstand zwischen WC-Schüssel und Lavabo genannt, weshalb eine Ferienwohnung das entsprechende Label nicht erhalten hat. Alles andere hätte gepasst. Ähnlich sieht es beim Betrieb Montela Hotel & Resort aus, welcher eigentlich als Wohnsiedlung geplant wurde. Nichtsdestotrotz verfügen die Gebäude über einen Lift und die breiteren Türen. Weitere Hürden wie beispielsweise eine fehlende Eingangsrampe konnten während des Betriebes ergänzt werden. Zudem wurden in sieben bis acht Wohnungen mit ausreichenden Platzverhältnissen auf Rückmeldung von eingeschränkten Personen Duschgriffe und Duschsitze angebracht. So sind diese Ferienwohnungen praktisch gesehen für Rollstuhlfahrer gut zugänglich, obwohl sie nicht

offiziell zertifiziert sind. Als Lobenswert wird aus diesem Grund das Angebot der OK:GO Initiative beschrieben. Durch die Erfassung der eigenen Infrastruktur können die Informationen zur Zugänglichkeit der breiten Öffentlichkeit präsentiert werden und betroffene Personen entscheiden selbst, ob es für sie passt. Strategisch gesehen haben sich die Verantwortlichen der Montela Hotel & Resort dazu entschieden, diese Erfassung gründlich vorzunehmen und die weitere Entwicklung entsprechend zu beobachten. Schliesslich kann man als Leistungsträger nicht viel mehr machen, als ein gewisses Grundangebot zur Verfügung zu stellen und durch Gespräche mit Direktbetroffenen zu verbessern. Eine vollständige Fokussierung auf diesen Nischenmarkt wäre gemäss der Meinung des Experten zu riskant. Angesprochen auf den Kostenfaktor der Barrierefreiheit kann festgehalten werden, dass die Mehrkosten bei einem geplanten Umbau eher gering ausfallen. Es braucht lediglich die breiteren Türen, den tieferen Badewannenanschluss und einen etwas grösseren Lift. Falls man aber keinen Umbau plant, dann wird eine Anpassung schnell einmal teuer. Auf die Frage, wie der Kontakt zu den Verantwortlichen der Mentelity Games entstanden ist, wurden folgende Gründe genannt: Grosse Anzahl an ähnlichen Wohnungen, zentrale Lage, guter Austausch und Vorhandensein einer Ansprechperson mit Kenntnissen der lokalen Gegebenheiten.

Best-Practice-Beispiel

Aus dem Experteninterview mit der Vertreterin des Best-Practice-Beispiels Davos Klosters konnten einige interessante Erkenntnisse zur Thematik des barrierefreien Tourismus gezogen werden, insbesondere auch zu den Kosten. So beläuft sich die Anschaffung eines e-Tandem-Bikes für Seh- oder Gehbehinderte auf etwa 13'000 Schweizer Franken. Das Pedalo, welches auf dem Davosersee zum Einsatz kommt, fiel mit etwa 6'500 Schweizer Franken zu Buche. Im ähnlichen Rahmen bewegte sich die Anschaffung des Dualskibobs. Vergleichsweise günstig kamen der Langlaufschlitten mit 650 Schweizer Franken sowie der Tennisrollstuhl mit ähnlichen Kosten daher. Dabei wurde stets Wert darauf gelegt, dass die Anschaffungskosten zu Lasten der Projektträger in Zusammenarbeit mit Stiftungen gingen. Dem Sportdienstleister wurde das Hilfsmittel anschliessend kostenlos übergeben. Im Gegenzug verpflichtete sich dieser, die Kosten für die Schulung der Mitarbeiter sowie die Einlagerung und den Unterhalt zu übernehmen. Die Mitgebühren sollten tief gehalten werden, jedoch zur Deckung des nötigen Betriebsaufwandes ausreichen. Entstanden ist das Projekt 'Access Unlimited' auf

Initiative einer ehemaligen Mitarbeiterin der Destination hin, welche sich für die Thematik 'Barrierefreiheit' interessiert hat. Etwa gleichzeitig ist 'Pro Infirmis' auf den Kanton zugegangen und so hat man sich anschliessend gemeinsam dazu entschieden, ein Regionalentwicklungsprojekt aufzugleisen. Seither steht 'Pro Infirmis' dem Projekt beratend zur Seite und prüft die vorhandene Infrastruktur gegen Entgelt auf ihre Zugänglichkeit. Da bei Projektbeginn im Jahr 2019 die OK:GO Initiative noch in den Kinderschuhen steckte, hat man sich gegen eine Selbstdeklaration und für eine professionelle Erfassung entschieden. Zumal gemäss Erfahrungen die Qualität der Selbstdeklarationen zu wünschen übrig liess und Gäste plötzlich vor Hindernissen standen, welche gar nicht erwähnt wurden. Anfänglich gingen die Erfassungskosten zu Lasten des Projektes und somit der Gemeinde. In der Zwischenzeit hat man eine entsprechende Leistungsvereinbarung aufgestellt, welche Bauherren verpflichtet, ihre Infrastrukturen nach der Fertigstellung erfassen zu lassen. Kommuniziert werden die Zugänglichkeitsinformationen sowie die Informationen zu den Angeboten aktuell noch auf der eigenen Webseite www.access-unlimited.ch. Auf Ende des Jahres 2023 sollen diese Informationen aber in die Destinationswebseite von Davos Klosters überführt werden. Da es in einer ersten Phase darum ging, ein gewisses Grundfundament durch die Erfassung der Infrastrukturen zu gestalten, standen die Tourismusverantwortlichen dem Ganzen eher negativ gegenüber. Schliesslich profitierten von dieser Erfassung ebenfalls die Ein- und Zweitheimischen und die Tourismusorganisation sah sich nicht als deren Dienstleister. In einer zweiten Phase hat sich dieser Umstand geändert, da es darum ging, Erlebnisangebote zu schaffen und somit Leute aus aller Welt nach Davos zu bringen. Seither wurde das Angebot stetig ausgebaut und verbessert, sodass sich vor Projektabschluss Ende 2023 noch zwei Angebote in Prüfung befinden. Zudem hat sich innerhalb der Bevölkerung eine eigene Dynamik entwickelt und die Leute überlegen selbständig, was sie persönlich zur Barrierefreiheit beitragen können. So hat die Skischule beispielsweise auf eigene Kosten Daunensäcke für die Skibobs angeschafft. Oder letztthin hat sich der Lions Club bereit erklärt, ein zweites e-Tandem-Bike für Sehbehinderte zu finanzieren. Auch der ortsansässige Kutscher hat sich eine Rampe angeschafft, sodass die Kutsche nun für alle zugänglich ist. Aufgrund dieser Eigeninitiative sind die Projektverantwortlichen nach Abschluss allenfalls noch als Beratungsstelle tätig. Ergänzend dazu erstellen sie ein Handbuch für die anderen Destinationen in Graubünden mit Tipps und Tricks. Angesprochen auf die Kommunikation der

Barrierefreiheit seitens des Empfangspersonal kann festgehalten werden, dass keine spezifische Ansprechperson vorhanden ist. Jedoch wurde ein Gästeinformationsblatt mit den wichtigsten Informationen erstellt, auf welches sämtliche Leistungsträger zugreifen können. Besonders hilfreich ist dies für das Hotelpersonal, welches häufig wechselt. Die Weiterführung und Aktualisierung dieses Blattes soll zukünftig von der Tourismusorganisation übernommen werden.

Stiftung Cerebral

Aktivitäten, welche für cerebral gelähmte Kinder in Frage kommen, sind vor allem im Breitensport angesiedelt. Eigentlich ist alles möglich, was man so macht, wenn man draussen in die Natur geht. Beispielsweise Velofahren – da verzeichnete die Stiftung seit Corona ein enormes Wachstum und konnte vier neue Mietstationen eröffnen. Durch die Anschaffung von Spezialvelos in der Höhe von rund 10'000 Schweizer Franken konnten zudem Einzelhilfen realisiert werden. Ein enormer Aufschwung verzeichnete man weiter im Bereich des Skifahrens mit dem Dualskibob. Im letzten Winter erreichte man beinahe eine Rekordteilnehmerzahl an Eltern und Geschwistern, welche sich zum Piloten ausbilden lassen wollten. Ähnlich sieht es mit dem Eislaufen aus, die Nachfrage nach Eisgleitern seitens der Personen im Rollstuhl sowie der Anbieter ist exponentiell gestiegen. In Ergänzung dazu werden stets neue Angebote entwickelt wie zurzeit ein sogenannter Camping-Bungalow. Generell fokussiert sich die Stiftung aber darauf, die Benutzung der Infrastruktur zu ermöglichen oder den Betroffenen mit Reisevorschlägen beratend zur Seite zu stehen. Für die konkrete Buchung der einzelnen Aktivitäten wird indes auf spezielle Organisationen wie Claire & George, Procap oder Globetrotter verwiesen. Die Schaffung von neuen Angeboten erfolgt auf zwei Weisen. Einerseits nimmt die Stiftung eine Schweizerkarte hervor und schaut, wo es Angebotslücken gibt. Anschliessend tritt sie mit potentiellen Destinationen in Kontakt und führt eine Interessensabklärung durch. So stehen zurzeit in 15 Destinationen geländegängige Elektrorollstühle zur Verfügung. Bis Ende 2024 wird dieser Bestand auf 20 erhöht – die entsprechenden Partner wurden bereits gefunden. Es geht also darum, einen sauberen Angebotsmix verteilt über die ganze Schweiz zu realisieren. Auf der anderen Seite werden aber auch Anfragen der Destinationen ernst genommen und überprüft. Nur weil im Kanton Graubünden beispielsweise bereits ein breites Angebot existiert, heisst dies nicht, dass Anfragen per See

abgelehnt werden. Falls seitens der Destination gute Argumente präsentiert werden wie die spezielle Ausrichtung der Infrastrukturen auf Personen im Rollstuhl, dann ist eine Unterstützung trotzdem möglich. Jedoch wird die Zusammenarbeit mit Partnerbetrieben beendet, falls negative Rückmeldung der Nutzer eintreffen. Wenn man beim Beispiel des geländegängigen Elektrorollstuhls bleibt, dann stellt sich die Frage, ob ein bestehendes Wanderwegnetz ausreicht oder ein neues geschaffen werden muss. Grundsätzlich sieht es so aus, dass bei Realisierung dieses Angebots ein Netz mit einem bis zwei Wegen definiert und anschliessend eine Ortsschau mit den Verantwortlichen durchgeführt wird. Es kann durchaus vorkommen, dass ein Viehhüter umgestellt oder eine Wurzel abgeschnitten werden muss, aber weitere Anpassungen sind in der Regel nicht nötig. Zumal es keine grossen Strecken braucht, um die Menschen glücklich zu machen. Häufig reicht eine Wanderung von einer Stunde in der unberührten Natur völlig aus. Im Laufe der Zeit kann das bestehende Wanderwegnetz dann noch weiter ausgebaut werden. Die Kosten eines geländegängigen Elektrorollstuhls belaufen sich dabei auf rund 35'000 Schweizer Franken. Ein Grossteil davon wird von der Stiftung übernommen, ein kleiner Restbetrag fällt zu Lasten der Destination. Damit soll sichergestellt werden, dass das Hilfsmittel in den Büchern geführt und entsprechend vermarktet wird. Abschliessend wird angemerkt, dass die Schaffung von Angeboten in grossen Destinationen erfahrungsgemäss nur schwierig zu realisieren ist. Aus diesem Grund fokussiert sich die Stiftung eher auf mittlere oder kleinere Destinationen wie Bellwald oder Scoul. Zurzeit ist die Stiftung auf der Suche nach einem Partner zur Schaffung eines Gletschererlebnisses und wäre in diesem Zusammenhang bereit, eine Kooperation mit dem Saastal einzugehen. Neben dem Gletschererlebnis, dessen Zugänglichkeit man in einer Ortsschau noch genauer feststellen müsste, wäre ebenfalls die Zurverfügungstellung eines Eisgleiters oder eines Dualskibobs denkbar.

7 SWOT-Analyse

Die nachfolgende SWOT-Analyse (vgl. Tab. 5) soll als Momentaufnahme die aktuelle Situation in Bezug auf den barrierefreien Tourismus im Saastal abbilden. Bei der SWOT-Analyse handelt es sich um ein Instrument der strategischen Planung und Positionierung einer Unternehmung. Dabei findet eine interne Analyse der Stärken und Schwächen sowie eine externe Analyse der Chancen und Gefahren statt. Im Anschluss werden die beiden Bereiche einander gegenübergestellt. (studyflix, n.d.) Die sich daraus ergebenden Potentiale und Handlungsempfehlungen werden im nächsten Abschnitt (Kapitel 8) erläutert.

Tabelle 5: SWOT-Analyse zum Thema Barrierefreiheit im Saastal

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> - Landingpage für barrierefreies Reisen vorhanden und zentral verlinkt - Einige barrierefreie Unterkünfte vorhanden (Hotels, Ferienwohnungen und Gruppenhäuser) - Barrierefreie Zugänglichkeit der öffentlichen Infrastruktur (inkl. Bergbahnen) - Transportangebot PostAuto - Barrierefreie Wanderwege - Teilnahme an der Initiative OK:GO 	<ul style="list-style-type: none"> - Fehlende Informationen entlang der touristischen Servicekette (z.B. keine Auflistung der barrierefreien Restaurants sowie Einkaufsläden) - Fehlende Hilfsmittel sowie fehlendes Personal im Bereich der barrierefreien Breitensportaktivitäten - Transportangebot für Personen im Rollstuhl innerhalb von Saas-Fee im Sommer - Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern
Chancen	Gefahren
<ul style="list-style-type: none"> - Unternehmen werden vermehrt aufgefordert, ihrer sozialen Verantwortung gerecht zu werden - Laufender Inklusionsprozess in der Schweiz - Loyalität, Treue und gute Vernetzung der mobilitätseingeschränkten Personen - Bevölkerungspyramide und Altersaufbau - Geplante Um- und Neubauten 	<ul style="list-style-type: none"> - Exponentiell hohe Kosten (z.B. bei Umbauten) - Vergleichsweise kleiner Markt der mobilitätseingeschränkten Personen im Gegensatz zu den übrigen Gästen - Topografie in Form einer hochalpinen Lage

Quelle: Eigene Darstellung

Die bisherigen Bemühungen in Form der zentral verlinkten Landingpage sowie des Angebots von barrierefreien Unterkünften und Erlebnisaktivitäten bilden eine gute Ausgangslage, um den aktuell laufenden Inklusionsprozess mitzugehen. Zudem wird durch die Teilnahme an der Initiative OK:GO die Erfassung der Infrastrukturen vorangetrieben. Die damit verbundene Möglichkeit zur Positionierung und Hervorhebung gegenüber anderen Destinationen ermöglicht die Erschliessung eines neuen Gästesegments, welches als sehr loyal, treu und gut vernetzt gilt. Als Nebeneffekt wird die immer stärker geforderte soziale Verantwortung wahrgenommen, was gegenüber der Gesellschaft als wirksames Kommunikationsmittel eingesetzt werden kann.

Nichtsdestotrotz gilt es, die Schwächen nicht aus den Augen zu verlieren und punktuell auszubauen. So kann die Selbsterfassung der Infrastrukturen auf der Plattform 'ginto' die Lücke der fehlenden Informationen zu Restaurants und Einkaufsläden schliessen. Dazu ist es aber wichtig, dass die Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern ausgebaut wird. Dies betreffen einerseits die Information und Schulung in Bezug auf die Erfassung sowie andererseits die Sensibilisierung zum Thema 'Barrierefreiheit'. Denn geplante Um- und Neubauten bieten eine grosse Chance zur kostengünstigen barrierefreien Erschliessung einer Infrastruktur. Weiter kann der Ausbau des Transportangebotes innerhalb von Saas-Fee im Sommer die Gefahr der Topografie in Form einer hochalpinen Lage verringern. Zusammen mit dem bestehenden Transportangebot von PostAuto können sich mobilitätseingeschränkte Personen dann selbstständig innerhalb der Destination fortbewegen.

8 Potential und Handlungsempfehlungen

Im achten und letzten Kapitel der Arbeit geht es um die Darstellung der Potentiale im Bereich des barrierefreien Tourismus und die Beantwortung der Forschungsfrage, wie sich Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die Ferienregion Saas-Fee/Saastal integrieren lassen. Dabei basieren die abschliessenden Erkenntnisse einerseits auf der Erarbeitung der theoretischen Grundlagen sowie der ausführlichen Nachfrage- und Angebotsanalyse inklusive Betrachtung von Best-Practice-Beispielen. Andererseits konnten mit Hilfe der empirischen Forschung, bestehend aus einer Umfrage sowie mehreren Experteninterviews, die im Theorieteil erarbeiteten Erkenntnisse mit konkreten und fundierten Ergebnissen und Argumenten untermauert werden. Die nachfolgenden Handlungsempfehlungen sollen den Entscheidungsträgern der Saastal Tourismus AG als Orientierungshilfe dienen und ihnen mögliche Wege im zukünftigen Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen aufzeigen. Sie bestehen aus den drei Themenblöcken Information und Kommunikation (Kapitel 8.1), Sensibilisierung der Leistungsträger (Kapitel 8.2) sowie Ausbau des bestehenden Angebots (Kapitel 8.3).

8.1 Potential I: Information und Kommunikation

Das erste Themenfeld von Handlungsempfehlungen bezieht sich auf den Bereich 'Information und Kommunikation'. Bereits während der Beleuchtung der touristischen Servicekette zu Beginn der Arbeit hat sich gezeigt, dass mobilitätseingeschränkte Personen grundsätzlich die gleichen Bedürfnisse wie alle anderen Gäste aufweisen, jedoch teilweise höhere Anforderungen an die einzelnen Bereiche stellen. So sind sie darauf angewiesen, bereits vor Reiseantritt verlässliche und korrekte Informationen in Bezug auf die Zugänglichkeit der Infrastruktur und der einzelnen Angebote zu erhalten. Dazu gehören neben der digitalen Darstellung in einer geeigneten Form ebenfalls die Auskünfte des Empfangspersonals via Telefon, E-Mail oder vor Ort. Bestätigt hat sich dieses erhöhte Informationsbedürfnis insbesondere in den Experteninterviews mit dem direktbetroffenen FH Professor Pierre Margot-Cattin sowie mit der Vertreterin des Best-Practice-Beispiels Davos Klosters Valérie Favre Accola. Weiter hat die Umfrage bei den Partnern der Saastal Tourismus AG gezeigt, dass die Verfügbarkeit von entsprechenden Informationen von 38.6 Prozent der Befragten mit

‘schlecht’ oder ‘eher schlecht’ beurteilt wird und von 35.09 Prozent mit ‘neutral’. Zudem gehört der Punkt ‘Information, Signalisation vor Ort’ zu den drei meistgenannten Massnahmen/Angeboten, welche die Befragten vermissen. Daraus lässt sich schliessen, dass in diesem Bereich ein gewisses Potential schlummert und als erstes angesetzt werden sollte. Konkret geht es um die Erfassung der bestehenden Infrastruktur auf einer zentralen Karte und in einer geeigneten Form. Eine Möglichkeit hierzu bietet die Initiative OK:GO mit der dazugehörigen App ‘ginto’ oder das Gegenstück der Dachorganisation ‘Pro Infirmis’. Da letztere Einträge auch in der App ‘ginto’ ersichtlich sind, ist die Wahl des Anbieters zweitrangig. Seit Erfassungsbeginn im Herbst 2022 konnten rund 40 neue Einträge verzeichnet werden. Dabei handelt es sich in erster Linie um die öffentlichen Einrichtungen wie Mehrzweckgebäude, Tourismusbüros, Parkplätze, Toiletten und Lebensmittelgeschäfte. Nur vereinzelt finden sich darunter Hotels, Ferienwohnungen und Restaurants. Non-Food-Geschäfte fehlen gänzlich. Es empfiehlt sich daher, die Leistungsträger nochmals auf die Wichtigkeit der Erfassung aufmerksam zu machen. Zumal gemäss Umfrage 75.86 Prozent der befragten Leistungsträger die Initiative OK:GO nicht kennen. Dies kann einerseits durch das Versenden eines Flyers auf dem Postweg oder durch das erneute Versenden der entsprechenden Informationen auf dem gängigen Newsletter-Kanal erfolgen. Auf der anderen Seite ist die Durchführung einer erneuten Informationsveranstaltung in Form eines Workshops denkbar. Dazu trifft man sich in einem öffentlichen Raum oder direkt bei einem Leistungsträger und erfasst gemeinsam Schritt für Schritt die Räumlichkeiten. Durch das interaktive Miteinbeziehen der Anwesenden können Unsicherheiten geklärt und die Einfachheit der Erfassung demonstriert werden. Als Nebeneffekt wird dabei sichergestellt, dass alle unter den zu erfassenden Abständen das Gleiche verstehen und keine fehlerhaften oder unvollständigen Einträge erstellen. Für die Leistungsträger, welche aus zeitlichen oder anderen Gründen nicht an diesen Veranstaltungen teilnehmen können, empfiehlt sich die Erstellung einer Schritt-für-Schritt-Anleitung in Text- sowie in Videoform. Ergänzend dazu können die Leistungsträger persönlich auf die Erfassung aufmerksam gemacht werden, wenn sie beispielsweise im Tourismusbüro anrufen oder Prospektmaterial abholen kommen. Wichtig ist, dass man ihnen dabei den Mehrwert und die Vorteile einer Erfassung aufzeigt. Eine Option wäre überdies das Angebot, dass Angestellte der Tourismusorganisation gegen Entgelt eine entsprechende Erfassung durchführen. Da dies jedoch für beide Seiten mit finan-

ziellen Ressourcen verbunden ist, besteht alternativ die Möglichkeit, dass die Tourismusorganisation Hilfsmittel wie Lasermessgeräte zur Verfügung stellt. Die Anschaffungskosten bewegen sich im kleinen zweistelligen Frankenbereich und erleichtern das Ausmessen insgeheim. Eine weitere grosse Chance bietet die rege Bautätigkeit. So könnten die Bauherren in Zusammenarbeit mit den Gemeinden mittels Leistungsvereinbarung verpflichtet werden, die Zugänglichkeit ihrer Infrastruktur nach erfolgtem Neu- oder Umbau auf der Karte zu erfassen. All diese Massnahmen tragen schliesslich dazu bei, dass sämtliche Bereiche der touristischen Servicekette auf der Karte abgebildet sind und den mobilitätseingeschränkten Personen ein durchgehendes Angebot präsentiert werden kann.

Sind die Angebote erst einmal auf der Karte erfasst, dann gilt es, diese Informationen zu kommunizieren und sichtbar zu machen. An erster Stelle steht hier insbesondere das Empfangspersonal in den Tourismusbüros, an den Hotelrezeptionen und in den Ferienwohnungen. Längst nicht alle Gäste informieren sich ausschliesslich über das Internet und greifen lieber zum Telefonhörer. In internen und externen Schulungen kann das Personal einerseits auf die Bedürfnisse der mobilitätseingeschränkten Personen aufmerksam gemacht werden. Gemäss PluSport reicht bereits ein halber Tag im Rollstuhl oder mit einer Augenbinde aus, um die Perspektive dieser Gäste einzunehmen. Während dieser halbtägigen Schulungen kann überdies ein Austausch zu gemachten Erfahrungen innerhalb des Empfangspersonal erfolgen. Andererseits empfiehlt sich die Erstellung eines Flyers mit dem Verweis, wo die Informationen zur Barrierefreiheit abgerufen werden können. An zweiter Stelle steht die Signalisation vor Ort, damit sich mobilitätseingeschränkte Personen auch ohne Hilfe zurechtfinden – ganz im Sinne des Inklusionsgedanken. Dazu gehört beispielsweise die Kennzeichnung der Barrierefreiheit auf den Angebotsverzeichnissen der Destinationswebseite sowie auf den bisherigen Printprodukten wie Erlebniskarten oder Dorfplänen. Erfolgen könnte dies mittels Symbole wie demjenigen eines Rollstuhls, eines Gehstocks oder eines Kinderwagens hinter dem jeweiligen Betrieb oder der Aktivität. Falls ein Angebot vollständig barrierefrei ist, könnten zwei Rollstühle abgebildet werden und falls nur teilweise, aber ohne gravierende Einschränkungen, dann lediglich einer. Als Orientierung können hierbei die Best-Practice-Beispiele aus dem Kapitel 4 dienen.

8.2 Potential II: Sensibilisierung der Leistungsträger

Der zweite Strang an Handlungsempfehlungen bezieht sich auf die Sensibilisierung der Leistungsträger im Hinblick auf Personen mit eingeschränkter Mobilität. Dazu gehören nicht nur Personen mit einer klar erkennbaren Behinderung, sondern auch ältere Menschen, welche auf Gehilfen angewiesen sind, sowie Familien mit Kinderwagen. Untermauert wurde diese Tatsache in den Experteninterviews, welche durchblicken liessen, dass die Arten der Einschränkungen vielfältig sind und von einer einfachen Behinderung bis hin zu Mehrfachbehinderungen reichen können. Weiter veranschaulichte die Betrachtung der Alterspyramide deutlich, dass die europäische Bevölkerung immer älter wird. So sind aktuell zwischen 15 und 20 Prozent der Bevölkerung über 65 Jahre alt. In den nächsten 20 Jahren wird je nach Land ein Anstieg auf bis zu 25 Prozent erwartet. Wird demnach von der Zielgruppe der Personen mit eingeschränkter Mobilität gesprochen, dann betrifft dies zukünftig ein Grossteil der Bevölkerung und nicht nur eine kleine Minderheit. Zumal in den theoretischen Grundlagen aufgezeigt werden konnte, dass die barrierefreie Zugänglichkeit bereits heute für rund zehn Prozent der Bevölkerung unerlässlich, für rund einen Drittel der Bevölkerung eine echte Hilfestellung und für alle Einwohner eine grosse Steigerung des Komforts darstellt. Um all diesen Personen ein entsprechendes und insbesondere barrierefreies Angebot präsentieren zu können, ist es von eminenter Bedeutung, dass die Saastal Tourismus AG in engem Kontakt mit den Leistungsträgern zusammenarbeitet. Als Dachorganisation vermarktet sie die vorhandenen Angebote und ist auf die Leistungsträger angewiesen, welche diese Angebote zur Verfügung stellen. Für die Weiterentwicklung der Destination ist es also wichtig, dass die Leistungsträger abgeholt und im Hinblick auf die Thematik der Barrierefreiheit im Detail sensibilisiert werden. Denn ohne ein klares Bekenntnis und Verständnis seitens der Gemeinde und der Leistungsträger sind Veränderungen nur schwer zu erreichen und vorhandenes Potential wird nicht wahrgenommen. Wenn nämlich bestehende Infrastrukturen umgebaut, neue Infrastrukturen gebaut oder neue Angebote geschaffen werden, dann halten sich die Mehrkosten für die barrierefreie Gestaltung vielfach in Grenzen. Wird daran aber nicht gedacht, werden nachträgliche Änderungen aus Kostengründen häufig unterlassen. Hier kann die Tourismusorganisation als Bindeglied zwischen den Gästen und den Leistungsträgern ansetzen und Informationsveranstaltungen durchführen. Ähnlich wie beim Empfangspersonal können beispielsweise den Verantwortlichen und Mitarbeitenden der Restaurants oder der

Skischulen im Rahmen eines halbtägigen Workshops die Bedürfnisse von mobilitätseingeschränkten Personen vor Augen geführt werden. Ergänzend dazu können Informationsblätter erstellt werden, welche Hinweise zum Platzbedarf eines Rollstuhlfahrers oder zu den Hindernissen sowie Lösungsansätzen entlang der touristischen Servicekette enthalten. Diese beiden Themenbereiche wurden im Laufe der Arbeit abgedeckt und können den Tabellen 1 und 2 entnommen werden. Um das vorhin angesprochene Potential bei Neu- oder Umbauten wahrzunehmen, empfiehlt sich zusätzlich die Schaffung einer Ansprechperson, welche mit den Bauherren proaktiv das Gespräch sucht. Es geht nicht darum, ihnen fachlich bei der Planung oder der Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben zur Seite zu stehen – dafür gibt es entsprechende Stellen wie die Bauberatung der Procap. Es geht vielmehr darum, sie daran zu erinnern, mobilitätseingeschränkte Personen nicht zu vergessen. Die gleiche Person könnte bei der Erfassung der bestehenden Infrastruktur beratend zur Seite stehen und Empfehlungen abgeben, wie Hindernisse entfernt werden können. Immer mit dem Ziel, ein durchgehendes barrierefreies Gästeerlebnis zu schaffen.

8.3 Potential III: Ausbau des bestehenden Angebotes

Als drittes und letztes Raster an Handlungsempfehlungen folgen nach der Erfassung des Ist-Zustandes und der Sensibilisierung der Leistungsträger die Empfehlungen zum Ausbau des bestehenden Angebotes. Dabei haben die Best-Practice-Beispiele exemplarisch veranschaulicht, was in diesem Bereich alles möglich ist. Zudem haben insbesondere die Experteninterviews aufgezeigt, dass es häufig nicht viel braucht, damit bestehende Angebote zugänglich gemacht werden können. Vom Verfassen einer separaten Strategie wird abgeraten, da dies nicht authentisch sei und die Kommunikation nur ungemein erschwere. Es gilt also, entlang der touristischen Servicekette punktuelle Anpassungen vorzunehmen. So fehlt in Saas-Balen beispielsweise ein Behindertenparkplatz und in Saas-Fee fehlt es im Sommer an barrierefreien Transportmöglichkeiten. Zudem kann das Angebot von Sitzmöglichkeiten im Tourismusbüro von Saas-Almagell allfällige Wartezeiten erleichtern. Damit Personen mit eingeschränkter Mobilität von einer komfortablen Beratung profitieren können, empfiehlt sich die Erstellung eines Sitzschalters analog den Reisebüros mit einem Tisch. Darüber hinaus können Infrastrukturen, welche bereits heute ein gewisses Mass an Barrierefreiheit aufweisen, mit Rampen zugänglich gemacht werden. Ein grosses Potential liegt zudem im

Angebotsausbau von barrierefreien Toiletten, besonders in den Restaurants. Weiter hat sich gezeigt, dass eine Integration in die bestehenden strategischen Geschäftsfelder gut möglich ist, da mobilitätseingeschränkte Personen vorwiegend im Breitensport aktiv sind. In welchen konkreten Bereichen Hilfsmittel angeschafft werden können, soll die nachfolgende Tabelle (vgl. Tab. 6) aufzeigen. In Bezug auf die Finanzierung empfiehlt sich gemäss dem Experteninterview mit Valérie Favre Accola die Übernahme der Anschaffungskosten durch die Tourismusorganisation oder die Gemeinde in Zusammenarbeit mit Stiftungen wie derjenigen für das cerebral gelähmte Kind. Im Gegenzug dazu verpflichten sich die Leistungsträger, ihr Personal entsprechend zu schulen sowie die Kosten für den Unterhalt zu übernehmen. Zur Deckung dieser Kosten können sie einen angemessenen Mietpreis verlangen.

Tabelle 6: Hilfsmittel im Bereich der Breitensportaktivitäten

Hilfsmittel	Kosten	Anbieter
e-Tandem-Bike	CHF 12'300	www.hasebikes.ch
Swiss-Trac (Zuggerät für Rollstühle)	-	www.swisstrac.ch
JST-Rollstuhl (Mountain Drive)	CHF 25'000 bis 30'000	www.multidrive.ch
Tennisrollstuhl	CHF 650	www.paraplegie.ch/orthotec
Langlaufschlitten	CHF 650	www.paraplegie.ch/orthotec
Skibob	CHF 6'500	www.paraplegie.ch/orthotec

Quelle: Eigene Darstellung nach E-Mail-Verkehr mit Valérie Favre Accola (2023)

Im anschliessenden Aktionsplan (vgl. Tab. 7) wird eine zusammenfassende Übersicht über die möglichen Massnahmen in Bezug auf alle drei Stränge an Handlungsempfehlungen gegeben. Dabei bezieht sich der Zeithorizont auf die Dauer der Umsetzung und wird in die drei Kategorien kurzfristig (Umsetzung innerhalb eines Jahres), mittelfristig (Umsetzung innert 1 bis 3 Jahren) und langfristig (Umsetzung in mehr als 3 Jahren) aufgeteilt. Ebenfalls aufgeführt werden die ungefähren Kosten in den Kategorien niedrig (Kosten von weniger als CHF 1'000), moderat (Kosten zwischen CHF 1'000 und 10'000) und hoch (Kosten von mehr als CHF 10'000). Schliesslich folgt die Erwähnung von möglichen Hindernissen, welche sich bei der Umsetzung der jeweiligen Massnahme ergeben könnten.

Tabelle 7: Aktionsplan zu den Handlungsempfehlungen

Potential	Massnahme	Durchführung	Zeithorizont*	Kosten**	Risiken, Hindernisse	Nutzen
I	Erinnerungsmail zur Teilnahme an der OK:GO Initiative (Aufzeigen des Nutzens und der Vorteile)	Saastal Tourismus AG	Kurzfristig	Niedrig	Aufmerksamkeit und Interesse der Leistungsträger gewinnen	Erfassung der bestehenden Infrastruktur wird vorangetrieben
I	Workshop zur Erfassung der Zugänglichkeiten auf der App 'ginto' mit den Leistungsträgern durchführen	Saastal Tourismus AG	Kurzfristig	Niedrig	Leistungsträger zur Teilnahme bewegen	Erfassung der bestehenden Infrastruktur wird vorangetrieben
I	Hilfsmittel zur Vermessung der Räumlichkeiten zur Verfügung stellen (Lasermessgeräte)	Saastal Tourismus AG	Kurzfristig	Niedrig	Leistungsträger zur Selbstdeklaration bewegen	Erfassung der bestehenden Infrastruktur wird vorangetrieben
I	Workshop mit dem Empfangspersonal	Saastal Tourismus AG	Kurzfristig	Niedrig	Externes Personal zur Teilnahme bewegen	Verbesserung Kundenservice

Potential	Massnahme	Durchführung	Zeithorizont*	Kosten**	Risiken, Hindernisse	Nutzen
I	Anpassung der Landingpage, der digitalen Angebotsverzeichnisse sowie der Printprodukte	Saastal Tourismus AG	Mittelfristig	Niedrig	Erhalt und Qualität der benötigten Informationen	Verbesserung Kundenservice Wahrnehmung der sozialen Verantwortung (Inklusionsgedanke)
I	Leistungsvereinbarung zwischen Gemeinde und Bauherren zur Erfassung von Um- und Neubauten	Gemeinde	Langfristig	Niedrig	Überzeugungsarbeit bei den Gemeinden Rechtliche Rahmenbedingungen	Erfassung der bestehenden Infrastruktur wird vorangetrieben
II	Workshop zur Sensibilisierung mit den Leistungsträgern	Saastal Tourismus AG	Mittel- bis langfristig	Niedrig	Leistungsträger zur Teilnahme bewegen Wichtigkeit der Thematik überbringen	Bewusstsein in der Bevölkerung führt zum selbstständigen Ausbau des barrierefreien Angebotes
II	Ansprechperson zum Thema 'Barrierefreiheit' schaffen	Saastal Tourismus AG	Mittel- bis langfristig	Moderat	Suche nach einer passenden Person Integration in die bestehenden Aufgabenbereiche Wissensaufbau	Zentrale, effiziente und effektive Verwaltung der Daten im Zusammenhang mit dem Thema 'Barrierefreiheit'

Potential	Massnahme	Durchführung	Zeithorizont*	Kosten**	Risiken, Hindernisse	Nutzen
III	Behindertenparkplatz in Saas-Balen erstellen	Gemeinde Saas-Balen	Kurzfristig	Niedrig	Verlust eines Parkfeldes, da Behindertenparkplatz breiter Rechtliche Rahmenbedingungen	Behindertenparkplätze in allen vier Gemeinden vorhanden
III	Sitzmöglichkeiten im Tourismusbüro von Saas-Almagell	Saastal Tourismus AG	Kurzfristig	Niedrig	Platzbedarf	Komfortsteigerung für ältere und geheingeschränkte Personen
III	Anschaffung von Hilfsmitteln inklusive geschultem Personal im Bereich der Breitensportaktivitäten	Saastal Tourismus AG Leistungssträger	Kurz- bis mittelfristig	Moderat	Leistungssträger zur Teilnahme bewegen Vermarktung der Angebote	Erschliessung eines neuen Zielmarktes Förderung der Inklusion innerhalb der strategischen Geschäftsfelder
III	Angebot eines Sitzschalters	Saastal Tourismus AG	Mittelfristig	Moderat	Wegfall eines Stehschalters Platzbedarf Zeitintensivere Beratung	Beratung kann persönlicher erfolgen (Qualitätssteigerung) Rollstuhlfahrer und weitere mobilitätseingeschränkte Personen werden nicht benachteiligt

Potential	Massnahme	Durchführung	Zeithorizont*	Kosten**	Risiken, Hindernisse	Nutzen
III	Bestehende Infrastrukturen durch Rampen zugänglich machen	Leistungsträger	Mittel- bis langfristig	Niedrig	Ein gewisses Mass an Barrierefreiheit wird vorausgesetzt	Komfortsteigerung für alle Gäste, insbesondere für mobilitäts-eingeschränkte Personen
III	Angebot an barrierefreien Toiletten ausbauen (besonders in den Restaurants)	Leistungsträger	Mittel- bis langfristig	Hoch	Zugang und Speisesaal müssen bereits barrierefrei sein Platzbedarf	Durchgängiges barrierefreies Angebot entlang der Servicekette Komfortsteigerung für ältere Personen
III	Genügend Sitzmöglichkeiten entlang der Wanderwege anbieten	Gemeinden	Mittel- bis langfristig	Moderat	Mögliche Standorte identifizieren	Komfortsteigerung für immer älter werdende Bevölkerung
III	Barrierefreie Elektrotaxis innerhalb Saas-Fee	Taxi-Anbieter	Langfristig	Hoch	Taxi-Anbieter überzeugen Mehrkosten für Spezialfahrzeug	Gewährleistung der barrierefreien Mobilität innerhalb von Saas-Fee auch im Sommer

Legende

*Zeithorizont	Kurzfristig < 1 Jahr	Mittelfristig 1 – 3 Jahre	Langfristig > 3 Jahre
**Kosten	Niedrig > CHF 1'000	Moderat CHF 1'000 bis 10'000	Hoch < CHF 10'000

Quelle: Eigene Darstellung

Schlussfolgerung

Nachfolgend werden in den ersten beiden Abschnitten die wichtigsten Erkenntnisse aus der vorliegenden Arbeit zusammengefasst und die daraus resultierenden Ergebnisse präsentiert. Im dritten Abschnitt werden die Grenzen aufgezeigt und ein Ausblick in Bezug auf die möglichen zukünftigen Forschungsfelder gewagt. Es soll aufgezeigt werden, wie die nächsten Schritte aussehen könnten.

Im Zuge der Arbeit hat sich gezeigt, dass die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität grundsätzlich nicht von denjenigen der übrigen Gäste abweichen. Jedoch stellen sie höhere Anforderungen an die einzelnen Bereiche der touristischen Servicekette. Besonders der Bereich 'Vorbereiten und Informieren' nimmt eine zentrale Rolle ein, da mobilitätseingeschränkte Personen bereits vor Reiseantritt wissen müssen, was sie am Ferienort konkret erwartet. Dazu gehören neben den Informationen im Internet ebenfalls die Auskünfte der Empfangspersonen in den Tourismusbüros oder an den Rezeptionen. Obwohl mit der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen und dem Behindertengleichstellungsgesetz in der Schweiz rechtliche Grundlagen zur barrierefreien Zugänglichkeit geschaffen wurden, steht Europa im Gegensatz zu Ländern wie Kanada oder Australien noch am Anfang des Inklusionsprozesses. Zu den grössten Herausforderungen für mobilitätseingeschränkte Personen zählen dabei einerseits die physischen Barrieren wie Absätze, Stufen, zu enge Durchgänge oder fehlende behindertengerechte Toiletten. Auf der anderen Seite sind es mentale Barrieren, welche betroffenen Personen im Weg stehen. Dabei ist heutzutage sehr viel möglich, vor allem im Bereich des Breitensports. Die Theorie sowie die Empirie dieser Arbeit haben aufgezeigt, dass mit entsprechenden Hilfsmitteln und geschultem Personal diverse Aktivitäten wie Skifahren, Langlaufen, Eislaufen, Velofahren und Wandern auch mobilitätseingeschränkten Personen offenstehen. Und diese Angebote werden auch rege genutzt, um gemeinsam mit der Familie, Freunden oder Gleichgesinnten ein paar unbeschwerte Stunden zu verbringen. Trotz der bestehenden Nachfrage haben noch nicht alle Tourismusdestinationen die Zielgruppe für sich erschlossen. Denn besonders anfänglich sind die Kosten hoch. Damit mobilitätseingeschränkte Personen einen Ferienort überhaupt besuchen, braucht es eine gewisse barrierefreie Grundinfrastruktur. Dazu gehören neben den

Anresemöglichkeiten ebenfalls die Unterkünfte, Restaurants, Toiletten, Einkaufsmöglichkeiten und die Zugänglichkeit zu Ausflugszielen wie den Bergbahnstationen. Wie aufgezeigt wurde, sind hier häufig lediglich kleine Anpassungen notwendig, um die praktische Zugänglichkeit sicherzustellen. Manchmal genügt das Aufstellen einer Rampe oder das Anbringen eines Haltegriffs in der Toilette. Generell sollte bei Massnahmen zur Barrierefreiheit nicht nur an die initialen Kosten, sondern eher an das zukünftige Potential gedacht werden. So wird die Gruppe der Menschen mit Behinderung als sehr loyal und untereinander gut vernetzt beschrieben. Zudem zählen zu den mobilitätseingeschränkten Personen auch Familien mit Kinderwagen und insbesondere die immer älter werdende Bevölkerung, welche zukünftig einen Anteil von rund 25 Prozent an der Gesamtbevölkerung ausmachen wird. Weiter konnte festgestellt werden, dass es wenig zielführend ist, im Sinne des Inklusionsgedanken eine isolierte Strategie zu fahren oder spezifische Angebote auf die Beine zu stellen. Vielmehr geht es darum, die bestehenden Angebote mit entsprechenden Hilfsmitteln zugänglich zu machen. Damit dies gelingt, bedarf es neben Information, Kommunikation und Infrastruktur auch der Sensibilisierung und Mitarbeit der Leistungsträger sowie einer ernsthaften Interessensbekundung seitens der Führungsverantwortlichen.

Aus den gewonnenen Erkenntnissen wurden in Kapitel 8 drei Stränge an Handlungsempfehlungen erarbeitet, welche aufzeigen sollen, wie Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die Feriendestination Saas-Fee/Saastal integriert werden können. Ein erstes Potential liegt im Bereich der **Information und Kommunikation**. Es wurde empfohlen, dass die im Herbst begonnene Erfassung der bestehenden Infrastrukturen und Angebote auf der App 'ginto' weiter voranzutreiben ist. Geschehen kann dies durch den Versand einer Erinnerungsmail zusammen mit einem Flyer, welcher den Nutzen einer Erfassung aufzeigt. Ergänzend dazu empfiehlt sich die Durchführung eines Workshops mit den Leistungsträgern, die zur Verfügung Stellung von Lasermessgeräten sowie die persönliche Kontaktaufnahme. Stets mit dem Ziel vor Augen, möglichst alle Bereiche der touristischen Servicekette in ausreichender Anzahl auf der Karte abbilden zu können. Sobald die erforderlichen Informationen vorhanden sind, gilt es weiter, dass Empfangspersonal in den Tourismusbüros, an den Hotelrezeptionen und in den Ferienwohnungen entsprechend zu schulen und mit Hilfe von Workshops auf die Bedürfnisse der mobilitätseingeschränkten Personen aufmerksam zu machen. Schliesslich sollen die gesammelten Informationen zur Zugänglichkeit mittels Sym-

bole in die Angebotsverzeichnisse der Destinationswebseite sowie in die bestehenden Printprodukte integriert werden. Der zweite Strang an Handlungsempfehlungen bezieht sich auf die **Sensibilisierung der Leistungsträger**. Da die Tourismusorganisation die Ferienregion nach aussen vermarktet und keine eigenen Infrastrukturen betreibt, ist sie auf die Angebote der Leistungsträger angewiesen. Deshalb wurde empfohlen, in einem zweiten Schritt auch ihnen mit Hilfe eines Workshops die Perspektive der mobilitätseingeschränkten Personen näher zu bringen. Weiter gilt es, bei geplanten Neu- und Umbauten die Leistungsträger daran zu erinnern, an die mobilitätseingeschränkten Personen zu denken und Schwellen, Absätze sowie enge Durchgänge zu vermeiden. Zur Koordination dieser persönlichen Kontaktaufnahme sowie als Anlaufstelle für weitere Anfragen zum Thema Barrierefreiheit empfiehlt sich die Schaffung einer zentralen Ansprechperson innerhalb des Tourismusbüros. Im dritten und letzten Bereich an Handlungsempfehlungen geht es um den **Ausbau des bestehenden Angebotes**. So wird beispielsweise empfohlen, in Saas-Balen einen Behindertenparkplatz zu schaffen, in den Schalterhallen der Tourismusbüros genügend Sitzgelegenheiten oder einen Sitzschalter anzubieten, bestehende Infrastrukturen mit Rampen zugänglich zu machen oder Hilfsmittel für Breitensportaktivitäten anzuschaffen. Zusätzlich wurde ein Aktionsplan erstellt, welcher neben den möglichen Massnahmen auch Angaben zum Zeithorizont, den Kosten, den Hindernissen und dem Nutzen enthält. Es konnte aufgezeigt werden, dass entlang der touristischen Servicekette in manchen Fällen nur wenig nötig ist, um die Situation massgeblich zu verbessern.

Durch die Verknüpfung von Theorie und Empirie hat diese Arbeit insgesamt veranschaulicht, dass sich Personen mit eingeschränkter Mobilität gut in die bestehenden strategischen Geschäftsfelder einer Tourismusdestination integrieren lassen. Mit pointierten, gezielten und kurzfristigen Massnahmen kann bereits viel erreicht werden. Das Hauptaugenmerk der Arbeit lag dabei auf der ausführlichen Beleuchtung der Thematik im Hinblick auf die theoretischen Grundlagen, die Nachfrage, die Best-Practice-Beispiele, das Angebot sowie die möglichen Massnahmen. Die Erkenntnisse sollen den Führungsverantwortlichen der Saastal Tourismus AG und anderen ähnlichen Betrieben eine Orientierungshilfe bieten und sie bei der Entscheidung unterstützen, welche Richtung sie im barrierefreien Tourismus einschlagen möchten. Die detaillierte Bestandaufnahme der aktuellen Angebote, die Konzipierung von neuen möglichen Angeboten inkl. der genauen Kosten sowie die

Umsetzung der Handlungsempfehlungen waren nicht Bestandteil der Arbeit und bilden die Ausgangslage für weiterführende Studien oder Projekte. Denkbar wäre in diesem Zusammenhang die Aufgleisung eines Regionalentwicklungsprojektes analog dem Beispiel Davos Klosters, welches neben den körperlichen Beeinträchtigungen auch die anderen Arten wie beispielsweise Seh- oder Hörbeeinträchtigungen miteinbezieht. Weitere Forschungen in diese Richtung wären wünschenswert, damit Menschen aller Art besser integriert werden und wir eine inklusive Gesellschaft mit all ihren Vorteilen realisieren können.

Kritische Würdigung

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit den Potentialen und Herausforderungen im Bereich des barrierefreien Tourismus und soll aufzeigen, wie Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die Feriendestination Saas-Fee/Saastal integriert werden können. Es folgt eine selbstkritische Reflektion der Studie.

Der Aufbau der Arbeit erfolgte nach den Elementen der touristischen Situationsanalyse der Europäischen Beobachtungsstelle LEADER AEIDL. Aus diesem Grund folgt auf die theoretischen Grundlagen die ausführliche Beleuchtung der Nachfrage, der Best-Practice-Beispiele und des Angebotes. Die Informationen hierzu stammen grösstenteils aus wissenschaftlichen Internetquellen, ergänzt durch Berichte und Bücher. Im anschliessenden empirischen Teil wurden die Aussagen mittels Umfrage sowie sieben Experteninterviews entsprechend untermauert. Dieses Vorgehen wurde in Absprache mit dem betreuenden Dozenten vereinbart und soll den Entscheidungsträgern ein umfassendes Bild zur Thematik der Personen mit eingeschränkter Mobilität liefern.

Die Umfrage bei den Partnerbetrieben des Saastals wurde von insgesamt 57 Personen beantwortet. Dabei gilt es anzumerken, dass die Rücklaufquoten bei ähnlichen Umfragen in den letzten Jahren generell eher tief waren und somit ein Wert von zehn Prozent als akzeptabel betrachtet werden kann. Nichtsdestotrotz wären weitere Studien mit umfänglicheren Testgruppen wünschenswert und würden die Qualität einer solchen Arbeit zusätzlich untermauern. Zudem wurde die Umfrage bewusst anonym durchgeführt, um möglichst viele ehrliche Antworten zu erhalten. Dies verunmöglichte im Anschluss aber den Rückschluss auf den Betrieb oder die jeweilige Person dahinter, was beispielsweise in Bezug auf die bestehenden Hindernisse sicherlich interessant gewesen wäre.

Die Stränge an Handlungsempfehlungen basieren auf den Erkenntnissen der theoretischen Analyse sowie der Untermauerung durch die Umfrage und die Experteninterviews. Obwohl auf eine abschliessende empirische Belegung dieser Handlungsempfehlungen durch ein zusätzliches Experteninterview verzichtet wurde, können die Handlungsempfehlungen den Verantwortlichen der Saastal Tourismus AG trotzdem als Entscheidungs- und Orientierungshilfe im zukünftigen Umgang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität dienen.

Sven Zuber

Abschliessend kann festgehalten werden, dass die Forschungsfrage, wie sich Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die Feriendestination Saas-Fee/Saastal integrieren lassen, trotz der erwähnten Einschränkungen beantwortet und wesentliche Möglichkeiten zur Inklusion aufgezeigt werden konnten.

Literaturverzeichnis

- Abgottspon, P. (22. September 2016). *Saaser Kampf gegen Gästeschwund*. Von 1815.ch:
<https://www.1815.ch/rhonezeitung/zeitung/region/saaser-kampf-gegen-gaesteschwund/> abgerufen
- ADAC. (2003). *Barrierefreier Tourismus für Alle*. München, Deutschland.
- alles over sport. (01. November 2022). *Feiten en cijfers over het aantal mensen met een beperking*. Von allesoversport.nl: [https://www.allesoversport.nl/thema/meedoen-door-sport-en-bewegen/feiten-en-cijfers-over-het-aantal-mensen-met-een-beperking/#:~:text=Cijfers%20lichamelijke%20beperking,8%25\)%20ervaart%20deze%20beperkingen](https://www.allesoversport.nl/thema/meedoen-door-sport-en-bewegen/feiten-en-cijfers-over-het-aantal-mensen-met-een-beperking/#:~:text=Cijfers%20lichamelijke%20beperking,8%25)%20ervaart%20deze%20beperkingen.). abgerufen
- Beauftragter der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen. (2023). *Behindertengleichstellungsgesetz*. Von behindertenbeauftragter.de:
<https://www.behindertenbeauftragter.de/DE/AS/rechtliches/behindertengleichstellungsgesetz/behindertengleichstellungsgesetz-node.html> abgerufen
- Beauftragter der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderung. (2023). *Schwerbehinderung laut SGB IX*. Von behindertenbeauftragter.de:
[https://www.behindertenbeauftragter.de/DE/AS/rechtliches/schwerbehinderung/schwerbehinderung-node.html#:~:text=1%20SGB%20IX\)%3A%20%20E2%80%9EMenschen,l%3%A4nger%20als%20sechs%20Monate%20hindern](https://www.behindertenbeauftragter.de/DE/AS/rechtliches/schwerbehinderung/schwerbehinderung-node.html#:~:text=1%20SGB%20IX)%3A%20%20E2%80%9EMenschen,l%3%A4nger%20als%20sechs%20Monate%20hindern) abgerufen
- BFS. (2020). *Menschen mit Behinderungen*. Von bfs.admin.ch:
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/gleichstellung-menschen-behinderungen/behinderungen.html#:~:text=Gem%C3%A4ss%20verschiedenen%20Quellen%20kann%20die,spezialisierten%20Institutionen%20leben%20C%20> abgerufen
- BFS. (25. August 2022). *Struktur der ständigen Wohnbevölkerung nach Kanton, 1999-2021*. Von bfs.admin.ch:

Sven Zuber

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/standentwicklung.assetdetail.23064702.html> abgerufen

BFS. (n.d.). *Lebenserwartung*. Abgerufen am 14. Juni 2023 von bfs.admin.ch:

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/geburtentodesfaelle/lebenserwartung.html>

BFS. (n.d.). *Menschen mit Behinderungen*. Abgerufen am 14. Juni 2023 von bfs.admin.ch:

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/gleichstellung-menschen-behinderungen/behinderungen.html>

BFS. (n.d.). *Schweiz-Szenarien*. Abgerufen am 14. Juni 2023 von bfs.admin.ch:

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/zukuenftigeentwicklung/schweiz-szenarien.html>

Bregy, E. (04. Mai 2023). Personen mit eingeschränkter Mobilität. (S. Zuber, Interviewer)

Davos Klosters. (n.d.). *Davos*. Abgerufen am 16. Juni 2023 von davos.ch:

<https://www.davos.ch/informieren/portrait-image/davos>

Davos Klosters. (n.d.). *Die Trägerschaft der Tourismusdestination*. Abgerufen am 16. Juni

2023 von davos.ch: <https://www.davos.ch/service/ueber-uns>

Destatis. (15. September 2003). *Schwerbehinderte Menschen 2001*. Von destatis.de:

<https://www.destatis.de/DE/Methoden/WISTA-Wirtschaft-und-Statistik/2003/08/schwerbehinderte-2001-082003.html> abgerufen

Destatis. (2023). *Behinderte Menschen*. Von destatis.de:

https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Behinderte-Menschen/_inhalt.html#_7k4xl6ihm abgerufen

Destatis. (2023). *Bevölkerung in Deutschland*. Von destatis.de:

<https://service.destatis.de/bevoelkerungspyramide/index.html#!y=2070&a=65,100&g> abgerufen

EDI. (2023). *Bauten und Anlagen*. Von edi.admin.ch:

<https://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/recht/schweiz/behinderte-ungleichstellungsgesetz-behig/bauten-und-anlagen.html> abgerufen

EDI. (2023). *Behindertengleichstellungsgesetz BehiG*. Von edi.admin.ch:

<https://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/recht/schweiz/behinderte-ungleichstellungsgesetz-behig.html> abgerufen

EDI. (n.d.). *Übereinkommen der UNO über die Rechte von Menschen mit Behinderungen*.

Abgerufen am 13. Juni 2023 von edi.admin.ch:

<https://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/recht/international0/uebereinkommen-der-uno-ueber-die-rechte-von-menschen-mit-behinde.html>

EnableMe. (n.d.). *UNO-Behindertenrechtskonvention – Stand der Umsetzung*. Abgerufen am

13. Juni 2023 von enableme.ch: <https://www.enableme.ch/de/artikel/uno-behindertenrechtskonvention-stand-der-umsetzung-1342>

EnableMe. (n.d.). *Was ist eine Behinderung? Definitionen klären auf*. Abgerufen am 06. April

2023 von enableme.ch: <https://www.enableme.ch/de/artikel/definition-von-behinderung-965>

Equality and Human Rights Commission. (n.d.). *Your rights under the Equality Act 2010*.

Abgerufen am 12. Juni 2023 von equalityandhumanrights.com:

[https://www.equalityhumanrights.com/en/advice-and-guidance/your-rights-under-equality-act-](https://www.equalityhumanrights.com/en/advice-and-guidance/your-rights-under-equality-act-2010#:~:text=The%20Equality%20Act%20became%20law,you%20have%20been%20treated%20unlawfully)

[2010#:~:text=The%20Equality%20Act%20became%20law,you%20have%20been%20treated%20unlawfully](https://www.equalityhumanrights.com/en/advice-and-guidance/your-rights-under-equality-act-2010#:~:text=The%20Equality%20Act%20became%20law,you%20have%20been%20treated%20unlawfully).

Erne, T. (06. Juni 2023). Personen mit eingeschränkter Mobilität. (S. Zuber, Interviewer)

Favre Accola, V. (01. Juni 2023). Personen mit eingeschränkter Mobilität. (S. Zuber, Interviewer)

Sven Zuber

- Geser, G. (05. März 2021). *Leitlinien für inklusiven Tourismus*. Von salzburgresearch.at: <https://www.salzburgresearch.at/2021/leitlinien-fuer-inklusive-tourismus/> abgerufen
- Hindernisfreie Architektur. (1998). *Richtlinien «Hotels, Restaurants, Ferienwohnungen»*. Von hindernisfreie-architektur.ch: https://hindernisfreie-architektur.ch/normen_publicationen/richtlinien-hotels-restaurants-ferienwohnungen/ abgerufen
- Hindernisfreie Architektur. (12. März 2018). *SIA 500 «Hindernisfreie Bauten»*. Von hindernisfreie-architektur.ch: https://hindernisfreie-architektur.ch/normen_publicationen/sia-500/ abgerufen
- hotelrevue. (08. April 2016). *Davos Klosters setzt neu auf Sport*. Von htr.ch: <https://www.htr.ch/story/tourismus/davos-klosters-setzt-neu-auf-sport-10826.html> abgerufen
- IG Davos Klosters Access Unlimited. (2021). *Deine barrierefreien Ferien auf einen Klick*. Von access-unlimited.ch: <https://www.access-unlimited.ch/infrastruktur> abgerufen
- Interreg Europe. (n.d.). *What is Interreg Europe?* Abgerufen am 25. Mai 2023 von [interregeurope.eu: https://www.interregeurope.eu/what-is-interreg-europe](https://www.interregeurope.eu/what-is-interreg-europe)
- Kaunertal. (2022). *Barrierefreies Kaunertal*. Von kaunertal.com: <https://www.kaunertal.com/de/lhr-kaunertal/barrierefrei> abgerufen
- Kempf, F., & Corinth, T. (2023). *Barrierefreier Tourismus*. München: UVK Verlag.
- Kirk-Wade, E. (29. Juli 2022). *UK disability statistics: Prevalence and life experiences*. Von commonslibrary.parliament.uk: <https://commonslibrary.parliament.uk/research-briefings/cbp-9602/> abgerufen
- Kiselev, N. (27. April 2023). Personen mit eingeschränkter Mobilität. (S. Zuber, Interviewer)
- Koelewijn, M. (28. März 2023). Personen mit eingeschränkter Mobilität. (S. Zuber, Interviewer)

Sven Zuber

KOFA. (08. Januar 2020). *Behinderungsformen*. Von kofa.de:

<https://www.kofa.de/mitarbeiter-finden/zielgruppen/menschen-mit-behinderung/beschaeftigung-gestalten/behinderungsformen/> abgerufen

Kotzur, P. (07. März 2018). *Behinderung: Welche Arten der Behinderung gibt es?* Von

netmoms.de: <https://www.netmoms.de/magazin/familie/behinderte-kinder/behinderung-was-bedeutet-das/#arten-von-behinderung> abgerufen

Laenderdaten.info. (n.d.). *Bevölkerungsentwicklung in den Niederlanden seit 1960*.

Abgerufen am 10. Juni 2023 von laenderdaten.info:

<https://www.laenderdaten.info/Europa/Niederlande/bevoelkerungswachstum.php>

Magic Pass. (2023). *Magic Pass 2023 - 2024 - Freiheit im Sommer und Winter*. Von

magicpass.ch: https://www.magicpass.ch/de/?gclid=EAlalQobChMlz-qbqqrT_QIVUAOLCh2wuQixEAAYASAAEgI9M_D_BwE abgerufen

Margot-Cattin, P. (11. Mai 2023). Personen mit eingeschränkter Mobilität. (S. Zuber, Interviewer)

Neumann, P., & Reuber, P. (2004). *Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle*. Münster: Institut für Geographie der Westfälischen Wilhelms-Universität Münste.

NeumannConsult. (2014). *Ökonomische Bedeutung und Reisemuster im barrierefreien Tourismus in Europa*.

Office for National Statistics. (19. Januar 2023). *Disability, England and Wales: Census 2021*.

Von ons.gov.uk:

<https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/healthandsocialcare/healthandwellbeing/bulletins/disabilityenglandandwales/census2021#measuring-the-data> abgerufen

Office für National Statistics. (02. November 2022). *Voices of our ageing population: Living longer lives*. Von ons.gov.uk:

<https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/birthsdeathsandmarriages>

Sven Zuber

/ageing/articles/voicesofourageingpopulation/livinglongerlives#:~:text=The%20popul
ation%20of%20England%20and,the%20previous%20census%20in%202011.
abgerufen

OK:GO. (2023). *OK:GO: Zugänglichkeit von touristischen Angeboten*. Von ok-go.ch:
<https://www.ok-go.org/> abgerufen

O'Neill, A. (21. Juli 2022). *Life expectancy in the United Kingdom 1765-2020*. Von
statista.com: [https://www.statista.com/statistics/1040159/life-expectancy-united-
kingdom-all-time/](https://www.statista.com/statistics/1040159/life-expectancy-united-kingdom-all-time/) abgerufen

Rijksoverheid. (n.d.). *Wet gelijke behandeling handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz)*.
Abgerufen am 10. Juni 2023 von rijksoverheid.nl:
[https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-
handicap/gelijke-behandeling-mensen-met-beperking-of-chronische-ziekte](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/gelijke-behandeling-mensen-met-beperking-of-chronische-ziekte)

RNID. (16. März 2021). *The Equality Act 2010*. Von rnid.org.uk:
[https://rnid.org.uk/information-and-support/your-rights/the-equality-act-
2010/?gclid=EAlaIqobChMI8dLt2Y-v_wIVxfZRCh39BQbpEAAYASAAEgJdX_D_BwE](https://rnid.org.uk/information-and-support/your-rights/the-equality-act-2010/?gclid=EAlaIqobChMI8dLt2Y-v_wIVxfZRCh39BQbpEAAYASAAEgJdX_D_BwE)
abgerufen

Rudiger, H. (2016). *Erfolgsfaktoren für Produkte im Barrierefreien Tourismus. Handlungsempfehlungen am Beispiel dreier Destinationen in Baden-Württemberg und Bayern*. Von grin.com: <https://www.grin.com/document/340190> abgerufen

Saastal Tourismus AG. (2022). *Geschäftsbericht 2021/22*. Von saas-fee.ch: [https://www.saas-
fee.ch/de/medien/geschaeftsberichte](https://www.saas-fee.ch/de/medien/geschaeftsberichte) abgerufen

Saastal Tourismus AG. (2023). *Geschäftsbericht 2021/22*. Saas-Fee.

Saastal Tourismus AG. (2023). *Saas-Fee | Ferien in einer einzigartigen Berglandschaft*. Von
[www.saas-fee.ch: https://www.saas-fee.ch/de/](https://www.saas-fee.ch/de/) abgerufen

Saastal Tourismus AG. (n.d.). *Barrierefreies Reisen*. Abgerufen am 18. Juni 2023 von
[www.saas-fee.ch: https://www.saas-fee.ch/de/barrierefreies-reisen](https://www.saas-fee.ch/de/barrierefreies-reisen)

Sven Zuber

Saastal Tourismus AG. (n.d.). *Destinationsstrategie*. Abgerufen am 18. Juni 2023 von www.saas-fee.ch: <https://www.saas-fee.ch/de/saastal-tourismus-ag>

Spitex. (n.d.). *GESUNDHEITS- & KRANKENPFLEGE*. Abgerufen am 22. Juni 2023 von [smzo.ch](https://www.smzo.ch): <https://www.smzo.ch/gesundheits-und-krankenpflege>

Standortagentur Tirol. (n.d.). *Tirol: Zahlen, Daten, Fakten*. Abgerufen am 16. Juni 2023 von [welcomeservice.tirol](https://www.welcomeservice.tirol): <https://www.welcomeservice.tirol/page.cfm?vpath=infopool/tirol-zahlen-daten-fakten>

statista. (08. Oktober 2012). *Schwerbehinderte - Quote in Deutschland nach Alter und Geschlecht 2011*. Von [statista.com](https://de.statista.com): <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/246335/umfrage/schwerbehinderten-quote-in-deutschland-nach-alter-und-geschlecht/> abgerufen

statista. (2021). *Welche Barrieren schränken Sie im Alltag persönlich am ehesten ein?* Von [statista](https://de.statista.com): [https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1261902/umfrage/umfrage-barrieren-im-alltag/#:~:text=Im%20Januar%202021%20nannten%2030,zugestellte%20Wege%20\(19%20Prozent\)](https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1261902/umfrage/umfrage-barrieren-im-alltag/#:~:text=Im%20Januar%202021%20nannten%2030,zugestellte%20Wege%20(19%20Prozent).)). abgerufen

Statista. (2023). *Niederlande: Altersstruktur der Bevölkerung von 1950 bis 2022 und Prognosen bis 2050*. Von de.statista.com: [https://de.statista.com/statistik/daten/studie/213577/umfrage/altersstruktur-in-niederlanden/#:~:text=Im%20Jahr%202022%20sind%20gesch%C3%A4tzt,Prozent%2065%20Jahre%20und%20%C3%A4lter](https://de.statista.com/statistik/daten/studie/213577/umfrage/altersstruktur-in-niederlanden/#:~:text=Im%20Jahr%202022%20sind%20gesch%C3%A4tzt,Prozent%2065%20Jahre%20und%20%C3%A4lter.). abgerufen

studyflix. (n.d.). *SWOT Analyse einfach erklärt*. Abgerufen am 08. Juli 2023 von studyflix.de: <https://studyflix.de/wirtschaft/swot-analyse-234>

StudySmarter. (n.d.). *Ziele und Bedeutung von Inklusion*. Abgerufen am 25. Mai 2023 von [StudySmarter](https://www.studysmarter.de): <https://www.studysmarter.de/magazine/inklusion/>

Sven Zuber

südoschweiz. (16. April 2018). «*Sports Unlimited*»: *Davos Klosters lanciert Neuausrichtung*.

Von suedoschweiz.ch: <https://www.suedoschweiz.ch/tourismus/2018-04-16/sports-unlimited-davos-klosters-lanciert-neuausrichtung> abgerufen

Swiss-Trac. (2023). *Swiss-Trac – Losfahren, wohin Sie wollen!* Von swisstrac.ch:

<https://www.swisstrac.ch/> abgerufen

Tirol Werbung. (Juni 2021). *Der Tiroler Weg*. Von tirolwerbung.at:

<https://www.tirolwerbung.at/tiroler-tourismus/tourismusstrategie> abgerufen

Tirol Werbung. (2022). *Tourismusjahr 2021/22*. Von tirolwerbung.at:

<https://www.tirolwerbung.at/tiroler-tourismus/zahlen-und-fakten-zum-tiroler-tourismus> abgerufen

Tirol Werbung. (2023). *Barrierefreier Urlaub in den Alpen*. Von tirol.at:

<https://www.tirol.at/reisefuehrer/barrierefrei> abgerufen

Urmersbach, B. (02. Januar 2023). *Altersstruktur in Großbritannien bis 2050*. Von

de.statista.com:

<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/167292/umfrage/altersstruktur-in-grossbritannien/> abgerufen

Urmersbach, B. (03. Januar 2023). *Gesamtbevölkerung in Großbritannien bis 2050*. Von

de.statista.com:

<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/19319/umfrage/gesamtbevoelkerung-in-grossbritannien/#:~:text=F%C3%BCr%202023%20wird%20die%20Gesamtbev%C3%B6lkerung,67%2C7%20Millionen%20Menschen%20prognostiziert.> abgerufen

van der Veen, C. (28. März 2023). *Personen mit eingeschränkter Mobilität*. (S. Zuber, Interviewer)

von Nathusius, F. (05. November 2021). *Arten von Behinderungen*. Von barrierefreie-

immobilie.de: <https://www.barrierefreie-immobilie.de/barrierefreies-leben/arten-von-behinderungen/> abgerufen

Sven Zuber

WHO. (2023). *Life expectancy at birth (years), males*. Von European Health Information Gateway: https://gateway.euro.who.int/en/indicators/hfa_44-1011-life-expectancy-at-birth-years-males/visualizations/#id=18851&tab=table abgerufen

Zimmer, P., & Grassmann, S. (1996). *Situationsanalyse des Tourismuspotentials einer Region*. Spanien.

Anhang I: Prüfbericht Vitalhotel Lafairserhof, Pfunds

Tirol Werbung (2023). Prüfbericht Hotel Lafairserhof. Verfügbar unter:
<https://www.tirol.at/reisefuehrer/barrierefrei/vitalhotel-lafairserhof-pfunds>



Vitalhotel Lafairserhof Pfunds

Alle Angaben trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr!

Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung:

Vitalhotel Lafairserhof
Familie Lenz
Lafairs 373
6542 Pfunds, Österreich

Tel +43 (5474) 5757
info@lafairserhof.at
www.lafairserhof.at



Räumlichkeit	Kriterien	Erfüllt ja/nein	Beschriebene Abweichung
Parkplätze	• Parkplatz mit > 350 cm Breite vorhanden	Ja	
	• Parkplatz leicht auffindbar	Ja	
	• Parkplatz in unmittelbarer Nähe zum barrierefreien Eingang	Ja	
Außenanlage	• Stufenlose und befestigte Verbindung vom Parkplatz zum Eingang mit max. 6% Steigung	Ja	10% Steigung
Gebäudeeingang	• Haupteingang stufen-, und schwellenlos erreichbar	Ja	
	• Rampen, Hebebühnen, Treppenlifte o. Nebeneingänge sind für Rollstuhlfahrer selbständig benutzbar	Ja	
	• Bedienung der Gegensprechanlage o. Nachtglocke gewährleistet	Ja	
	• Nachtzugang gewährleistet	Ja	
Windfang	• Eingangs- und Windfangtüren sind für Gäste mit Rollstuhl benutzbar und leicht bedienbar	Ja	Automatische Schiebetür
	• 150 cm Manövrierfläche vorhanden	Ja	
Eingangshalle/Bereich	• Hauptzirkulationswege sind stufenlos und haben eine Durchgangsbreite von mind. 120cm	Ja	
	• Im Bereich der Rezeption gibt es einen unterfahrbaren Tisch zum Schreiben (ca. 70cm Bodenfrieheit)	Ja	
Restaurant/Frühstücksraum	• Stufenlos erreichbar	Ja	
	• Zufahrt zu Tischen leicht möglich	Ja	
	• Ein Teil der Tische ist unterfahrbar	Ja	
	• Bar: Podest für Augenhöhe	Nein	
RollstuhlWC	• Öffentlich zugängliches WC im Gebäude (nicht Zimmer) ist stufenlos zugänglich, leicht auffindbar und hat mindestens die Maße 155 cm Breite und > 215 cm Tiefe	Ja	
	• Türen nach außen aufschlagend	Ja	
	• Waschbecken unterfahrbar	Ja	
	• Haltegriffe vorhanden, Mülleimer vorhanden	Ja	

Anhang II: Gästeinformation Sommer 2023

Favre Accola, V. (2023). Gästeinformation Sommer 2023. Verfügbar unter: <https://www.access-unlimited.ch/aktuell/gsteinformation-sommer-2023>



Gästeinformation Sommer 2023

Access Unlimited – barrierefreie Angebote in der Destination Davos Klosters

Mobilitätseingeschränkte Gäste sowie ältere Menschen und Familien mit Kinderwagen haben spezifische Bedürfnisse an die touristische Servicekette. Sie möchten sich über barrierefreie Infrastrukturen und Angebote informieren, ohne Hindernisse anreisen und vor Ort ein vernetztes, barrierefreies Angebot vorfinden. Die IG Davos Klosters Access Unlimited will diese Angebote sichtbar machen und ausbauen - für ein hindernisfreies Ferienerlebnis!

Sie finden auf unserer Website www.access-unlimited.ch Informationen zu Infrastrukturen und Dienstleistungen, damit Sie Ihre Gäste optimal beraten können, zum Beispiel bezüglich

- [Feriendialyse](#)
- [Transporte Vorort](#)
- [Infrastrukturen und Betreuung Vorort](#)
- [Miete von Hilfsmitteln](#) wie elektrischer Rollstuhl etc.

Nutzen Sie die [Web-App von pro Infirmis](#), um sich über barrierefreie Infrastrukturen zu informieren

Unsere Tipps für barrierefreie [Erlebnisangebote im Sommer](#) 2023 in Davos Klosters:

- [Premium Gästekarte](#) - kostenlose ÖV-Angebot (RhB zwischen Klosters und Filisur sowie Ortsbusse in Davos und Klosters) sowie die stark vergünstigten Bergbahntickets
- [Barrierefreie Bergerlebnisse – Routenempfehlungen in Davos und Klosters:](#)
12 Barrierefreie Wanderrouten und Grillstellen in der Destination
Spezialtipp: mit dem JST-Rollstuhl die Madrisa erkundigen! Buchung empfohlen
- [Ganzjährig Tennis spielen im Tennis-Mekka Klosters](#)
Spezialtipp: Tennisrollstühle können Vorort gemietet werden!
- [Golf spielen in Davos](#)
Erfahrene Golfspieler können einen Paragolfer Vorort mieten. Reservation notwendig.
- [Erleben Sie eine Kutschenfahrt in Davos bzw. Klosters oder Pferdegestützte Therapie in der Natur](#)
Spezialtipp: Kennen Sie die barrierefreie Kutsche der [Familie Flüttsch](#)
- [Lust auf einen Bahnausflug, zum Beispiel ins Bahnmuseum Bergün?](#)
- [Wassersport in den Bergen, im Strandbad Klosters, am Davosersee oder im Eau-la-la?](#)
Spezialtipp: Erleben Sie eine Pedalofahrt auf dem Davosersee! [Mietstation Segelschule Davos](#).
- [Kulturspass – Kultur inklusiv](#)
Die Angebote im Kulturzentrum Davos, im Kirchner Museum Davos, die Konzerte Klosters Music oder das Davos Festival sind barrierefrei
- [Bike-Spass in Davos](#)
Spezialtipp: mit dem E-Tandem Bike der Bike Academy das Landwassertal erkundigen zwei Modelle vorhanden, für geh- und sehbehinderte Bike-Fans)

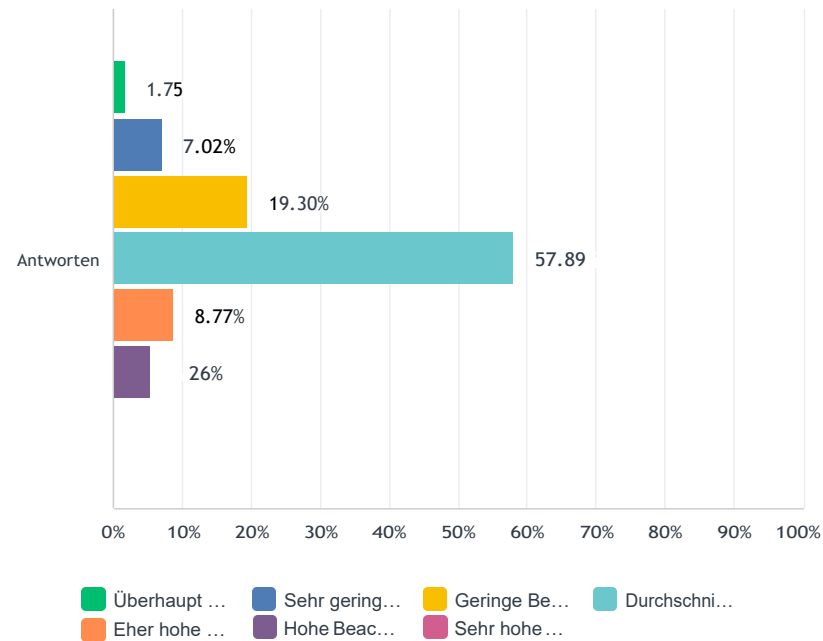
Wir sind online!

www.access-unlimited.ch <https://www.facebook.com/accessunlimited>
<https://www.instagram.com/davosklostersaccessunlimited/>

Anhang III: Umfrageergebnisse

F1 Wie viel Beachtung wird Ihrer Meinung nach dem Thema Barrierefreiheit im Saastal geschenkt?

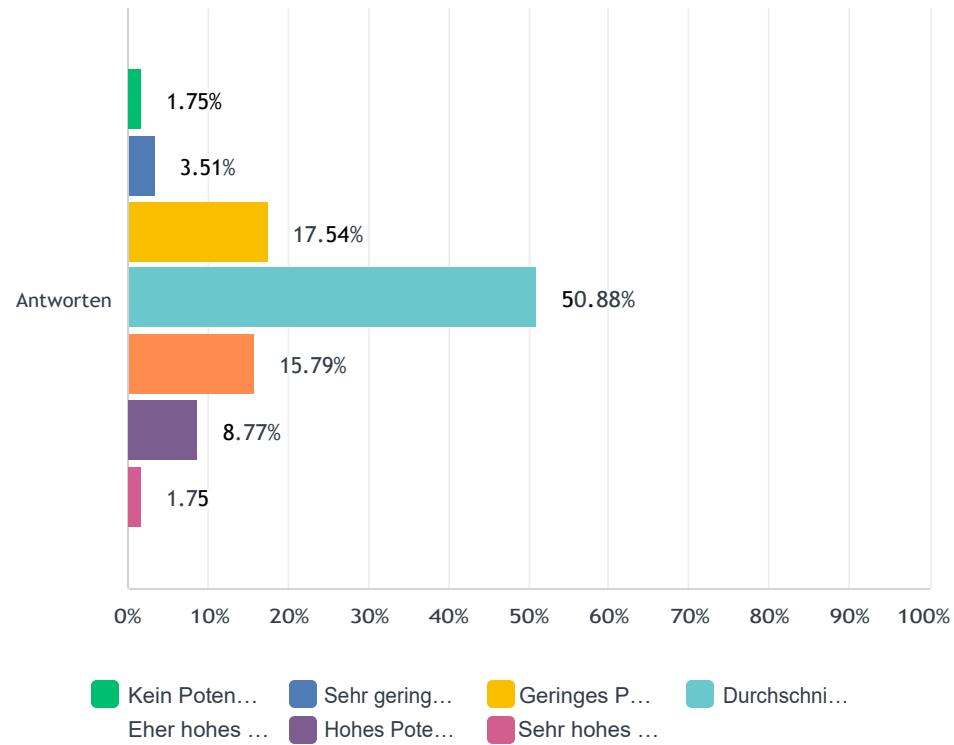
Beantwortet: 57 Übersprungen: 0



	ÜBERHAUPT KEINE BEACHTUNG	SEHR GERINGE BEACHTUNG	GERINGE BEACHTUNG	DURCHSCHNITTLICHE BEACHTUNG	EHER HOHE BEACHTUNG	HOHE BEACHTUNG	SEHR HOHE BEACHTUNG	INSGESAMT	GEWICHTETER MITTELWERT
Antworten	1.75%	7.02%	19.30%	57.89%	8.77%	5.26%	0.00%	57	3.81
	1	4	11	33	5	3	0		

F2 Wie gross ist aus Ihrer Sicht das Potential, im Saastal Gäste mit eingeschränkter Mobilität zu empfangen?

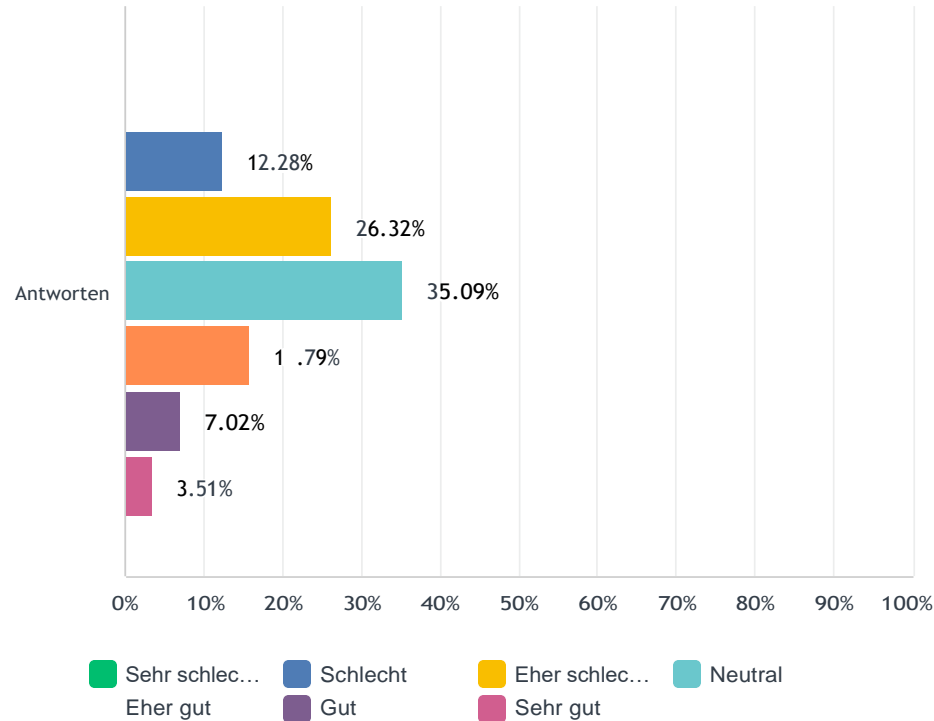
Beantwortet: 57 Übersprungen: 0



	KEIN POTENTIAL	SEHR GERINGES POTENTIAL	GERINGES POTENTIAL	DURCHSCHNITTLICHES POTENTIAL	EHER HOHES POTENTIAL	HOHES POTENTIAL	SEHR HOHES POTENTIAL	INSGESAMT	GEWICHTETER MITTELWERT
Antworten	1.75%	3.51%	17.54%	50.88%	15.79%	8.77%	1.75%	57	4.09
	1	2	10	29	9	5	1		

F3 Wie bewerten Sie die Verfügbarkeit von Informationen über barrierefreie Infrastruktur und Angebote im Saastal?

Beantwortet: 57 Übersprungen: 0



	SEHR SCHLECHT	SCHLECHT	EHER SCHLECHT	NEUTRAL	EHER GUT	GUT	SEHR GUT	INSGESAMT	GEWICHTETER MITTELWERT
Antworten	0.00%	12.28%	26.32%	35.09%	15.79%	7.02%	3.51%	57	3.89
	0	7	15	20	9	4	2		

#	VERBESSERVORSCHLÄGE	DATE
1	Ich habe mich nie gross beschäftigt damit weil es mich auch nicht betrifft, resp. mein Betrieb nicht barrierefrei ist. Darum	6/9/2023 5:10 PM

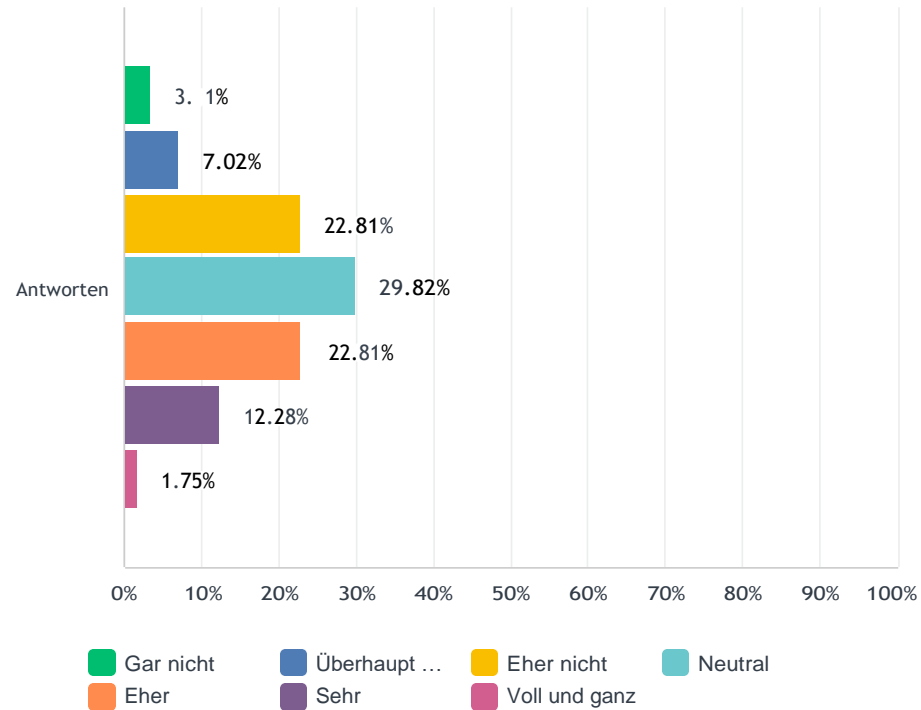
Sven Zuber

bin ich auch nicht informiert darüber...habe aber auch noch nie was darüber gehört...

2	Sensibilisierungs Aktion starten	6/6/2023 8:43 AM
3	Viel mehr App-Info	6/5/2023 8:57 PM
4	Wenige Behinderten WC	6/5/2023 2:34 PM
5	Hotels, Restaurants, Ferienwohnungen mit Barrierefreien-Möglichkeiten" sollen speziell gekennzeichnet werden. Auflistung auf der STAG-Website	6/5/2023 2:07 PM
6	Informationen in Tourist Office in Bergbahnen in Postautos	6/5/2023 11:45 AM
7	Alle Infos auf einer gemeinsamen Plattform übersichtlich zur Verfügung stellen	6/5/2023 9:53 AM
8	wenn ich auf saastal.ch aktiv nach "barrierefrei" suche, dann komme ich auf die Angebote, ansonsten sind diese Themen nicht sichtbar. Auch die Mentality Games auf Kreuzboden sind nicht direkt sichtbar auf saastal.ch	6/5/2023 9:52 AM

F4 Entspricht das aktuelle Angebot für Personen mit eingeschränkter Mobilität Ihren Erwartungen? Barrierefreie Angebote im Saastal

Beantwortet: 57 Übersprungen: 0



	GAR NICHT	ÜBERHAUPT NICHT	EHER NICHT	NEUTRAL	EHER	SEHR	VOLL UND GANZ	INSGESAMT	GEWICHTETER MITTELWERT
Antworten	3.51% 2	7.02% 4	22.81% 13	29.82% 17	22.81% 13	12.28% 7	1.75% 1	57	4.05

#	BEGRÜNDUNG	DATE
---	------------	------

Sven Zuber

1	Habe bei den Mentality Games im März beobachtet wie das bei den Bergbahnen Kreuzboden-Hohsaas gut organisiert ist. Mehr weiss ich leider nicht darüber...	6/9/2023 5:10 PM
2	Wenig geeignete Ferienwohnungen, Hotels und Restaurants.	6/9/2023 3:39 PM
3	PTT-Busse sind nicht rollstuhlgängig	6/6/2023 3:34 PM
4	Tolle Initiative	6/6/2023 3:14 PM
5	Ich kenne mich zu wenig aus, wie es in dieser Hinsicht im Saastal aussieht.	6/6/2023 7:37 AM
6	Augen offen haben, dann sieht's man.	6/5/2023 9:01 PM
7	Ich weiss, wo ich die Infos finden kann.	6/5/2023 2:36 PM
8	Wenig Behinderten WC viele Geschäfte und Restaurants gaben Treppen. Kaum Behindertengerechte Wohnungen	6/5/2023 2:34 PM
9	Es gibt zu wenig öffentliche Wege und Plätze, welche man als barrierefrei bezeichnen kann.	6/5/2023 2:07 PM
10	zu wenig Informationen zu wenig Aufklärung	6/5/2023 11:45 AM
11	Der Gast sieht was er nutzen kann	6/5/2023 11:43 AM
12	Eine Anreise mit dem ÖV ist kaum möglich...	6/5/2023 10:51 AM
13	Wenn Sie zum Beispiel auf der Homepage von Saas-Fee lesen: „Die welthöchste U-Bahn bringt Sie zum höchsten Drehrestaurant der Welt“ - Ist es schon, Blanka Zynismus: wieso jemand im Rollstuhl oder gehbehindert die Treppe auf 3500 beim Ausstieg aus der U-Bahn hoch steigen?	6/5/2023 10:09 AM
14	Die wichtigsten Infos sind aufgeführt.	6/5/2023 9:53 AM
15	jein, wir sind als Destination anders ausgerichtet und haben eine andere Herkunft als z.B. Leukerbad. Trotzdem sollten wir die Angebote mit einem zentralen Einstiegspunkt auf saastal.ch sichtbar machen, z.B. auch die Mentality Games auf Kreuzboden	6/5/2023 9:52 AM
16	Da immer mehr diesem Thema Aufmerksamkeit geschenkt wird, werden bei Neubauten, Sanierungen etc. Verbesserungen gemacht.	6/5/2023 9:47 AM

F5 Welche bestehenden Massnahmen/Angebote für Personen mit eingeschränkter Mobilität schätzen Sie?

Beantwortet: 20 Übersprungen: 37

#	BEANTWORTUNGEN	DATE
1	Hallenbad, Bergbahnen, Toiletten,	6/10/2023 4:21 PM
2	Wie oben beschrieben klappt das bei den Mentality Games auf Kreuzboden-Hohsaas super...	6/9/2023 5:10 PM
3	Bergbahnen, Restaurants, Hotels	6/9/2023 3:49 PM
4	Neuen Toiletten beim Busterminal Saas-Fee.	6/9/2023 3:39 PM
5	ich habe mich zu wenig mit diesem Thema beschäftigt.	6/9/2023 11:48 AM
6	Detaillierte Informationen auf der Webseite von Saas-Fee Saastaltourismus, welche auch bereist Aufschluss über mögliche Aktivitäten und Ferienprogramm gibt.	6/9/2023 8:32 AM
7	.	6/7/2023 8:42 AM
8	Kenne keine	6/6/2023 3:34 PM
9	Anreise, Unterkünfte sowie Aktivitäten vor Ort	6/6/2023 3:14 PM
10	Bergbahnen Nutzung möglich	6/6/2023 8:43 AM
11	Mentality Games im Winter	6/5/2023 9:01 PM
12	Möglichst keine Treppen zu den öffentlichen WC's. Wie jetzt im Busterminal gut gelöst wurde.	6/5/2023 4:37 PM
13	Barrierefreie Nutzung gewisser Bergbahnen und Postautos	6/5/2023 2:36 PM
14	ES gibt Betriebe, welche hier Wert drauf legen.	6/5/2023 2:07 PM
15	Dass sich die Gäste mit Einschränke sehr aufgenommen fühlen und sie können viel Sport treiben, die Bergbahnen sind sehr hilfsbereit	6/5/2023 11:43 AM
16	Rampen/Lifte bei den Bergbahnen	6/5/2023 10:51 AM
17	Erleuchtetes Erreichen von Gschäften , Restaurants . etc!	6/5/2023 9:53 AM
18	Kontinuierliche Ausrichtung der öffentlichen Infrastruktur auf Barrierefreiheit	6/5/2023 9:53 AM
19	https://www.saas-fee.ch/de/barrierefreies-reisen https://www.saas-fee.ch/de/barrierefreies-reisen/barrierefreie-unterkuenfte	6/5/2023 9:52 AM
20	Die meisten Zugänge zu öffentlichen Stellen wie Luftseilbahnen, Busse, Verkaufsstellen etc. sind rollstuhlgängig.	6/5/2023 9:47 AM

F6 Welche Massnahmen/Angebote für Personen mit eingeschränkter Mobilität vermissen Sie?

Beantwortet: 22 Übersprungen: 35

#	BEANTWORTUNGEN	DATE
1	Bus, Spazierpark, Zugänge	6/10/2023 4:21 PM
2	Denke dass es sehr wenig rollstuhlgängige Toiletten gibt in den Restaurants!!! bin mir aber nicht ganz sicher da halt der Platz vorgegeben ist und die Restaurants eher im älteren Stil sind...	6/9/2023 5:10 PM
3	ich habe mich zu wenig mit diesem Thema beschäftigt.	6/9/2023 11:48 AM
4	Signalisationen direkt vor Ort	6/9/2023 8:32 AM
5	.	6/7/2023 8:42 AM
6	Es müssten vermehrt kontrolliert werden welche Restaurants oder Hotel noch keine Umsetzung für das realisiert haben.	6/6/2023 11:46 PM
7	Es sollte vermehrt informiert werden	6/6/2023 3:34 PM
8	Grundsätzlich sollten alle Möglichkeiten/ Angebote für alle Menschen erschwinglich sein, wenn ein Ansatz vol Inklusion gefahren werden möchte	6/6/2023 3:14 PM
9	Restaurant Verzeichnis welche Betrieb Rollstuhlgängig sind	6/6/2023 8:43 AM
10	Niederflurwagen bei den Postauto's	6/5/2023 9:01 PM
11	Post-Einstieg, teils Einkaufsgeschäfte	6/5/2023 8:57 PM
12	Restaurant?	6/5/2023 6:55 PM
13	An den wichtigen, öffentlichen Gebäuden, zu den Veranstaltungsangeboten möglichst Zugänge mit Alternativen zu den Treppen.	6/5/2023 4:37 PM
14	Rampen bei gewissen Anbietern	6/5/2023 2:36 PM
15	Die Pflastersteine sind ein massives Problem für Rollstuhlfahrer. Handrollstuhl	6/5/2023 2:34 PM
16	Es ist als Ferienwohnungsbesitzer gar nicht einfach, solche Wohnungen anzubieten, da die Eingänge und Zimmer und WC baulich vorgegeben sind.	6/5/2023 2:07 PM
17	Es gibt immer noch viele Rampen und nicht alle Restaurants/Bars verfügen über barrierefreie Toiletten.	6/5/2023 11:43 AM
18	Postauto Ein-und Ausstieg, wie ist das geregelt?	6/5/2023 11:27 AM
19	ÖV	6/5/2023 10:51 AM
20	Sollten Elektroroller zur Verfügung gestellt werden, und die Tourismusorganisationen sollten dafür mit verschiedenen	6/5/2023 10:09 AM

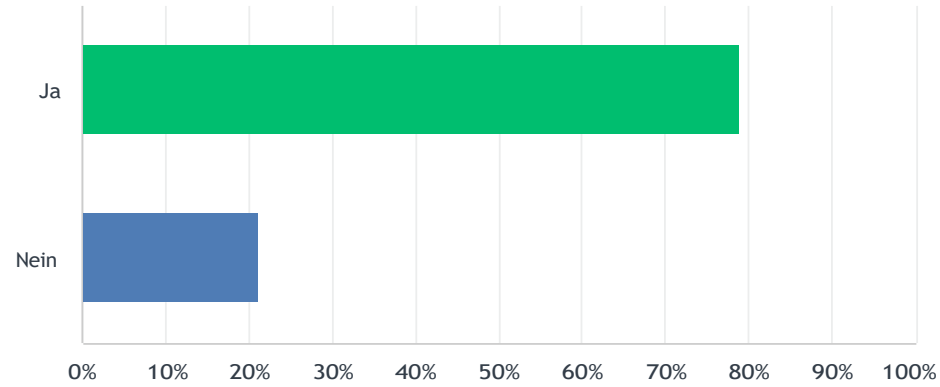
Sven Zuber

Anbietern zusammenarbeiten. Es ist aufwändig für Menschen mit Behinderung diese Geräte von ihrem Heimatort aus mitzubringen.

21	Schaffung einzelner, gezielter Angebote	6/5/2023 9:53 AM
22	Da müsste man mit einer direkt betroffenen Person sprechen.	6/5/2023 9:47 AM

F7 Haben Sie einen Betrieb im Saastal?(Hotel, Ferienwohnung, Restaurant, Einkaufsladen, ...)

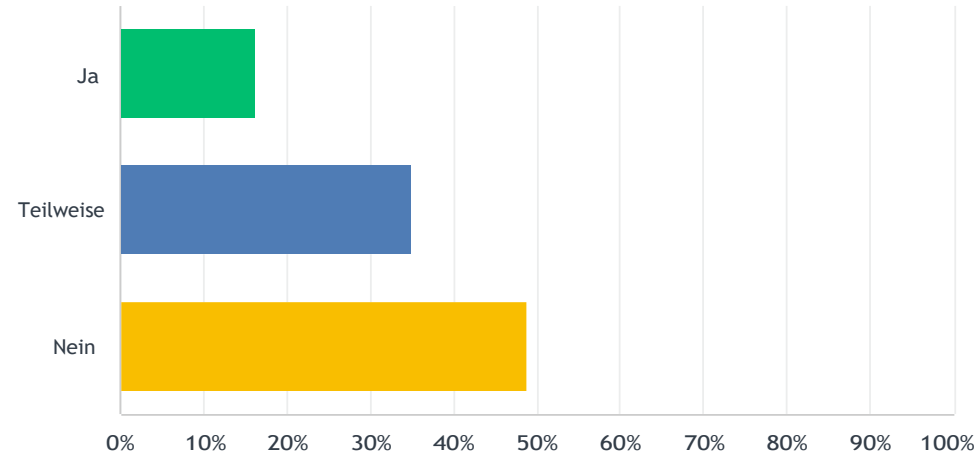
Beantwortet: 57 Übersprungen: 0



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	78.95%	45
Nein	21.05%	12

F8 Ist Ihr Betrieb auf Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgerichtet?

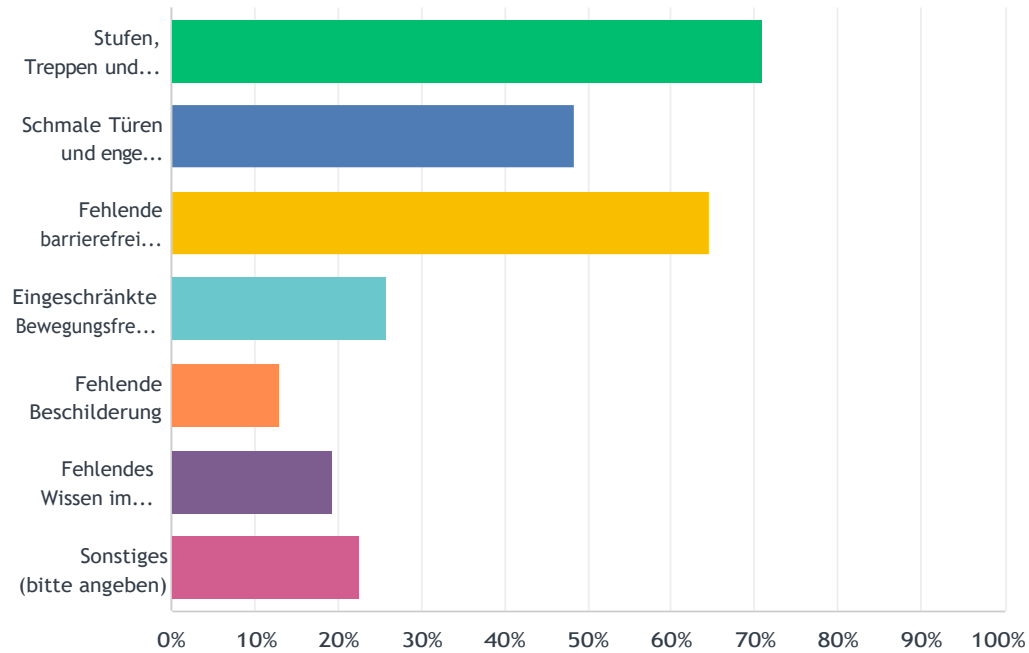
Beantwortet: 43 Übersprungen: 14



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	16.28%	7
Teilweise	34.88%	15
Nein	48.84%	21

F9 Welche unüberwindbaren Hindernisse gibt es? (Falls es beispielsweise einen Lift oder eine Rampe gibt, dann sind Stufen überwindbar und stellen kein Hindernis mehr dar.)

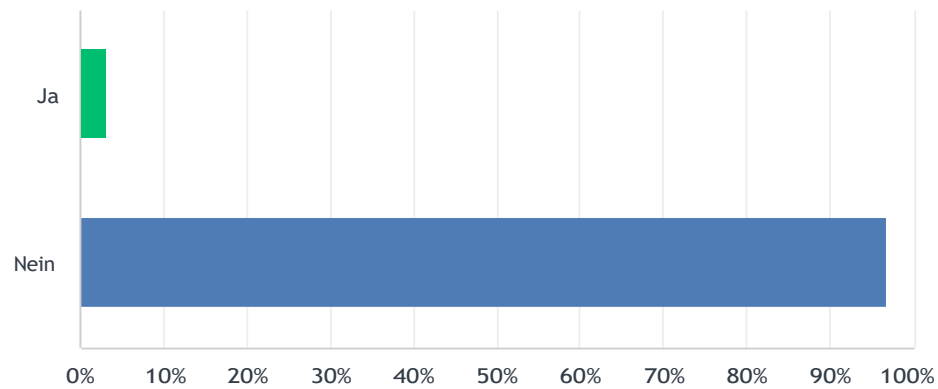
Beantwortet: 31 Übersprungen: 26



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Stufen, Treppen und Schwellen	70.97%	22
Schmale Türen und enge Durchgänge	48.39%	15
Fehlende barrierefreie Toiletten	64.52%	20
Eingeschränkte Bewegungsfreiheit in den Räumen (enge Räume, zu niedrige Tische, zu hohe Regale)	25.81%	8
Fehlende Beschilderung	12.90%	4
Fehlendes Wissen im Umgang mit körperlichen Beeinträchtigungen	19.35%	6
Sonstiges (bitte angeben)	22.58%	7

F10 Planen Sie einen Umbau zur Verbesserung der Zugänglichkeit Ihres Gebäudes für Personen mit eingeschränkter Mobilität?

Beantwortet: 31 Übersprungen: 26



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	3.23%	1
Nein	96.77%	30

Sven Zuber

8	Bin kein Eigentümer vom Haus	6/5/2023 3:57 PM
9	Wir müssten Teppichböden entfernen und Badezimmer umbauen. Dies sprengt zur Zeit unser Budget	6/5/2023 2:38 PM
10	Ich kann den Haupteingang, die Lifttüren, sowie die Türen zu Schlafzimmern und Toiletten leider nicht baulich anpassen. Der Aufwand wäre in keinem Zusammenhang mit dem Ertrag.	6/5/2023 2:09 PM
11	Zugang zum Haus ist nicht ideal für Personen mit eingeschränkter Mobilität, daher wird auch nicht in Zukunft dementsprechend umgebaut.	6/5/2023 10:31 AM
12	s.o.	6/5/2023 10:11 AM
13	Die Ferienwohnungen sind von den Räumlichkeiten gegeben und befinden sich im ersten Stock mit Aussentreppe	6/5/2023 9:54 AM

F11 Wie viele Gäste mit eingeschränkter Mobilität empfangen Sie pro Jahr?

Beantwortet: 37 Übersprungen: 20

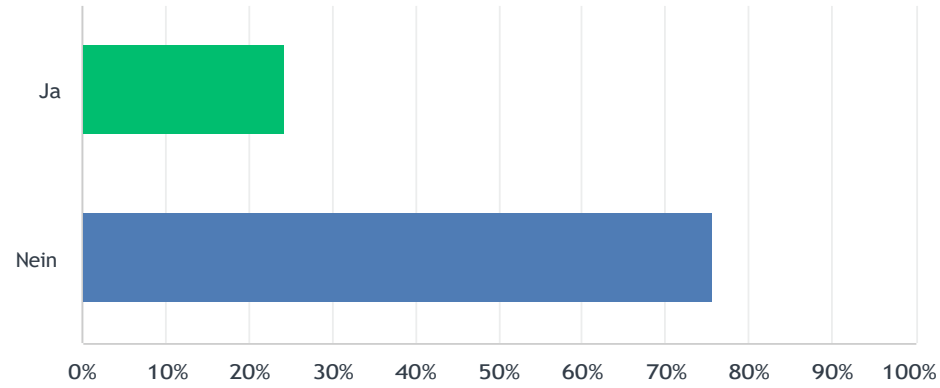
#	BEANTWORTUNGEN	DATE
1	20	6/13/2023 2:33 PM
2	0	6/12/2023 1:37 PM
3	2	6/12/2023 9:49 AM
4	2	6/10/2023 9:42 AM
5	0	6/9/2023 5:13 PM
6	5000	6/9/2023 3:49 PM
7	0	6/9/2023 3:40 PM
8	1	6/9/2023 11:53 AM
9	0	6/7/2023 9:36 AM
10	2	6/7/2023 8:43 AM
11	0	6/6/2023 3:14 PM
12	2	6/6/2023 11:16 AM
13	1	6/6/2023 10:22 AM
14	10	6/6/2023 8:46 AM
15	4	6/5/2023 9:04 PM
16	0	6/5/2023 6:56 PM
17	2	6/5/2023 5:10 PM
18	0	6/5/2023 4:41 PM
19	0	6/5/2023 4:03 PM
20	50	6/5/2023 3:57 PM
21	1	6/5/2023 2:38 PM
22	20	6/5/2023 2:37 PM

Sven Zuber

23	0	6/5/2023 2:09 PM
24	5	6/5/2023 1:15 PM
25	5	6/5/2023 1:10 PM
26	0	6/5/2023 12:53 PM
27	50	6/5/2023 11:44 AM
28	5	6/5/2023 11:27 AM
29	100	6/5/2023 11:14 AM
30	0	6/5/2023 10:31 AM
31	10	6/5/2023 10:22 AM
32	0	6/5/2023 10:11 AM
33	0	6/5/2023 10:05 AM
34	0	6/5/2023 9:54 AM
35	5000	6/5/2023 9:52 AM
36	1	6/5/2023 9:50 AM
37	0	6/5/2023 9:45 AM

F12 Kennen Sie die OK:GO Initiative?

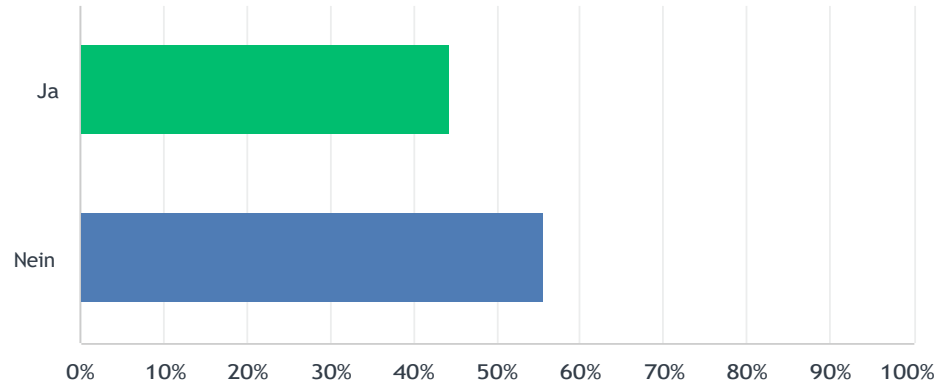
Beantwortet: 37 Übersprungen: 20



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	24.32%	9
Nein	75.68%	28

F13 Haben Sie Ihr Gebäude in diesem System bereits erfasst?

Beantwortet: 9 Übersprungen: 48



ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	44.44%	4
Nein	55.56%	5

Sven Zuber

F14 Falls Sie an einer Erfassung interessiert sind, dann hinterlassen Sie uns bitte Ihre Kontaktangaben (Hausname sowie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse).

Beantwortet: 1 Übersprungen: 56

#	BEANTWORTUNGEN	DATE
1	Chalet Valeria, christinab@shinternet.ch	6/5/2023 9:50 AM

Anhang IV: Zusammensetzung der Interviewpartner

Vorname, Name	Funktion	Auswahlkriterium
Menno Koelewijn	Inhaber von MK Service und Gründer der Mentelity Games	Initiant der Veranstaltung Mentelity Games, welche sportliche Aktivitäten für körperlich beeinträchtigte Personen ermöglicht
Charlotte van der Veen	Relationship, Funding & Project Manager, Bibian Mentel Foundation	Vertreterin der Foundation, welche die Mentelity Games unterstützt
Dr. phil. Nikolai Kiselev	Leiter PluSport Science und Projektleiter 'Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung'	Vertreter der Fachstelle für den Behindertensport in der Schweiz
Enzio Bregy	Marketing & Allrounder, Montela Apartments GmbH	Ehemaliger Produktmanager bei der Saastal Tourismus AG und Vertreter der Unterkunft, welche körperlich beeinträchtigte Personen während der Mentelity Games beherbergt
Pierre Margot-Cattin	Assoziierter Professor FH	Fachexperte im Bereich 'Tourismus für alle' und selbst an einen Rollstuhl gebunden
Valérie Favre Accola	Leiterin Regionalentwicklung Region Prättigau Davos	Vertreterin des Best-Practice-Beispiels Davos Klosters
Thomas Erne	Geschäftsleiter Cerebral	Fachexperte im Bereich Tourismus und Vertreter der Stiftung für das cerebral gelähmte Kind

Anhang V: Interview mit Menno Koelewijn

Vorname, Nachname	Menno	Koelewijn
Funktion	Inhaber von MK Service und Gründer von Mentelity Games	
Ort der Befragung	Bergrestaurant Kreuzboden, Saas-Grund	
Datum	Dienstag, 28. März 2023	
Interviewer	Sven Zuber	

Einstiegsfragen

B: Was sind Ihre Funktion und Ihre Aufgabenbereiche innerhalb der ‘Mentelity Games’?

I: Ich bin der Erfinder der Mentelity Games, ich hatte die Idee dazu. Die Stiftung gab es bereits vorher, aber den Event noch nicht.

B: Ihr Projekt ‘Mentelity Games’ ist sehr erstaunlich? Wie ist es dazu gekommen?

I: Früher hat es bereits ein 12-Stunden-Rennen gegeben und da wollte ich unbedingt mitmachen. Jedoch kam es dann zu einem schweren Unfall während eines Rennens, weshalb es im darauffolgenden Jahr nicht mehr stattgefunden hat. Der Gedanke, an einem solchen Rennen teilzunehmen, hat mich aber nicht losgelassen. Aus Gesprächen mit Bibian Mentel, Olympiasiegerin in den Paralympics und eine langjährige Freundin von mir, entstand dann die Idee der Mentelity Games. Zuerst wollte ich einfach einen normalen Event machen, wo behinderte Personen zusammen Sport treiben. Jedoch fand ich dann mit der Zeit, dass man bei Spendengeldern häufig nicht weiss, wo sie hingehen. Aus diesem Grund wäre es doch schön, wenn man zuerst in einem Rennen Geld sammelt, welches an den darauffolgenden Tagen direkt eingesetzt wird. Mit dieser Idee bin ich dann zu Bruno Ruppen gegangen und so hat dann alles angefangen.

Schlüsselfragen

Allgemein

I: Mit welchen Herausforderungen sehen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität konfrontiert?

B: Das ist nicht meine Spezialität. Was ich aber so sehe, dass vor allem die Mentalität, dass sie etwas nicht machen können ein Problem darstellt. Der Spruch von Bibian Mentel lautet, dass man nicht an Behinderung oder Einschränkung denken soll, sondern an Möglichkeiten und das Schaffen von Erinnerungen. So kenne ich beispielsweise eine Person mit körperlichen Herausforderungen, die zum ersten Mal hier war und von 3200 m. ü. M. heruntergefahren ist. Im Anschluss hat sie gesagt, dass wenn sie diese Herausforderung erfolgreich gemeistert habe, dann könne sie nun auch allein in die Ferien gehen nach England. Es geht also immer über Selbstfähigkeit – und deshalb denke ich, dass der mentale Teil an dieser Veranstaltung sehr wichtig ist und nicht das Skifahren an sich. Weiter findet ein Austausch zwischen den Teilnehmern statt. So sprechen sie miteinander und sagen, ob man dies oder jenes schon ausprobiert habe oder dass man von der Krankenkasse hier und da noch Unterstützung erhalten könne.

B: Aber von deiner persönlichen Erfahrung her, was meinst du, es bestehen schon noch häufig physische Barrieren?

Ja...eine Frau war vor zwei Wochen bei mir im Geschäft. Sie war zu den Mentelity Games eingeladen und hat gelähmte Füße. Sie hat starke Nerven und ihr Wunsch war es, einmal Berge zu sehen – bisher war sie nur mit ihrer Familie in den Ferien und noch nie allein verreist. Dann sagten der Mann und die Kinder zu ihr, dass sie immer für die Familie schaue, jetzt könne sie mal für sich selbst schauen – und dann ist sie gegangen. Ihr Ziel war es, zu fliegen und nicht Ski zu fahren. Ich bin mir sicher, dass wenn sie nach diesem Erlebnis zurückgeht, wird sie ihrer Familie sagen, was Ferien und was Wintersport ist. Aber um zurück zu der Frage zu kommen – wie soll ich das sagen, ich bin gesund und kann dies nicht so beurteilen. Aber was ist schon Gesundheit? Du verstehst, es geht immer über die Mentalität.

B: Was findest du, ist es für Tourismusdestinationen schwierig, behinderte Personen zu integrieren?

Nein gar nicht, die machen das schon. Man sieht jetzt auch in der Saas-Grunder-Bevölkerung, dass sie stets ein bisschen mehr Offenheit für die Thematik zeigen. Man sieht allmählich Hotels, die eine Rampe machen anstatt einer Treppe. Oder dann sieht man auch die Bahnen, sie geben sich sehr viel Mühe. Ich weiss, dass sicherlich die Hälfte aller Bahnmitarbeiter die nächste Woche Rückenschmerzen haben werden. Aber niemand klagt.

B: Findest du, dass Tourismusdestinationen wie das Saastal in der Pflicht wären, mehr zu tun?

I: Ja...es geht so wie es geht und ich denke, dass klappt dann schon. Es gibt mehrere Regionen, wo Behindertensport betrieben wird – auf der Belalp zum Beispiel oder auch in Österreich. Aber die Infrastruktur hier im Saastal vom Lift ist schon speziell. Flacher Boden bei der Sektion Hohsaas, das ist super, dann ein Aufzug bei der Talstation in Saas-Grund und auch das mit dem Behinderten-WC ist verbessert worden. Im Restaurant auf Kreuzboden könnte man es schon noch besser gestalten, aber es braucht einen gewissen Umsatz, um die Kosten der Anpassungen zu decken.

B: Was sind Erfolgsfaktoren für Angebote?

I: Ich denke, Charlotte könnte dies besser beantworten. Ich bin der kreative Geist und Charlotte kümmert sich eher um das organisatorische. Allgemein ist die Kommunikation schwach, nicht mit allem, aber trotzdem. Da sieht man, dass die Welt in Holland schneller dreht als hier im Saastal – Holländer sind sehr direkt und suchen den direkten Kontakt, dem Einheimischen im Saastal sind da fürs erste eher zurückhaltend. Kontakt ist schon sehr wichtig. Es wäre wünschenswert, wenn es eine zentrale Ansprechperson vor Ort gibt, welche sich um alle Belange kümmert und zwischen den Beteiligten vermittelt. Charlotte war beispielsweise im Januar hier und hat sich im Restaurant Kreuzboden über die Kapazität erkundigt für die 160 Personen. Da hat man ihr versichert, dass dies kein Problem sei und jetzt klappt es dann doch nur sehr schleppend mit dem Mittagsservice. Das ist schade, es wäre ja auch eine gute Werbung für das Saastal.

B: Wie gross ist dann die Wahrscheinlichkeit, dass die Leute dann das ganze Jahr in Saastal kommen?

I: Ich denke schon, dass die Leute zurückkommen werden. Es ist hier sehr schön und wenn man am Morgen die Sonne über den Bergen aufsehen geht, dann ist man wie verzaubert von dem Anblick.

Inklusion

B: Finden Sie, dass Saastal ist bemüht, Personen mit eingeschränkter Mobilität (besser) zu integrieren?

I: Wie vorhin bereits angesprochen, bemühen sich die Leute immer mehr und man kann dies mit der Zeit stets weiter aufbauen und verbessern. Zum Beispiel habe ich jetzt beim Holzhaus einen Hot-Dog-Stand aufgestellt. Es wäre zukünftig sogar denkbar, dass man eine Sauna aufstellt, damit sich die Leute ein bisschen entspannen können. Es ist wichtig, dass man immer neue, kleine Sachen hinzufügt, um die Aufwärtsspirale wieder in Gang zu bringen.

B: Sind andere Länder (in Ihrem Beispiel die Niederlande, ihr Heimatland) vorbildlich betreffend Integration?

I: Wenn du von der Infrastruktur her meinst, dann ist die Schweiz sehr gut aufgestellt. Der öffentliche Verkehr ist gut organisiert oder auch Verbände wie PluSport sind sehr wertvoll. Dies hat natürlich auch mit Geld zu tun – ein Land mit viel Geld kann mehr machen. Das Gute daran ist, wenn man behinderte Personen optimal integriert, dann arbeiten und verreisen mehr Menschen, was wiederum der Wirtschaft zugutekommt. So denke ich, dass Holland und die Schweiz in etwa gleich aufgestellt sind, wobei Holland flacher ist und es deshalb ein bisschen leichter hat.

Destination Saas-Fee/Saastal

B: Könnte man ihrer Ansicht nach Personen mit eingeschränkter Mobilität gut in die bestehenden Geschäftsfelder integrieren?

I: Hochalpine Erlebnisse schon, einfach mit den Bergbahnen und den Skiliften. Abenteuer und Limit eigentlich auch. Wandern geht nicht für jeden. Skifahren und Schneesport ja.

B: Wünschen Sie sich einen Ausbau des Angebotes?

I: Auch ohne Mentelity Games könnte man hier noch so viele Sachen machen. In Saas-Grund wird beispielsweise sehr viel Infrastruktur nicht genutzt, dass ist brachliegendes Kapital. So könnte man Hochzeiten auf dem Gletscher bei Hohsaas anbieten mit anschliessender Übernachtung im alten Restaurant. Oder auch eine Bierbrauerei wäre denkbar.

In Bezug auf die Personen mit eingeschränkter Mobilität kann man ebenfalls viel machen, leider fehlt in diesem Jahr der Schnee. Ansonsten hätten wir auch Huskyschlitteln hier auf Kreuzboden angeboten oder eine Fahrt mit elektrischen Skidoos. Was wir aber machen ist beispielsweise die Mitfahrt im Pistenfahrzeug.

Schön wäre natürlich, wenn man in Zusammenarbeit mit PluSport einen Skibob anschafft und Skifahren während der ganzen Wintersaison anbietet. Übernachten könnten die Gäste im Moonlight, welches perfekt für behinderte Personen ausgestattet ist und das begleitete Skifahren an sich könnte über die Skischule erfolgen. Nach zwei Tagen Ausbildung könnten die Skilehrer bereits den Skibob begleiten.

Ein weiterer Punkt wäre der Ausbau der Challenges, um Geld für die Mentelity Games zu sammeln. Eine Challenge könnte zum Beispiel Skitouren sein, wie 'Bärgüf', da könnte man sicher noch mehr Leute einladen. Oder auf Kreuzboden eine Veranstaltung mit Lichtern und bunten Kleidern, nach dem Motto 'Dress to impress'. Allgemein wäre es grossartig, wenn die Einheimischen mehr mitmachen. Eine weitere Idee ist ein Anlass für Kinder ebenfalls hier auf Kreuzboden, so eine Art Biathlon mit Laserpistolen. Getreu dem Motto: Von Kindern für Kinder.

B: Jetzt haben wir vor allem über Wintersportangebote geredet. Kennen Sie auch Sommersportarten?

I: Beispielsweise im Bereich Downhill, Mountainbike könnte man sicherlich auch etwas für Behinderte machen. Da kenne ich mich aber nicht so gut aus.

Spezifische Fragen

B: Wieso haben Sie das Saastal, genauer gesagt Saas-Grund ausgewählt?

I: Das habe ich bereits vorhin erwähnt. Sicherlich weil ich Saas-Grund bereits kannte, aber auch weil die Lage und auch das Gebiet toll sind.

B: Worauf haben Sie bei der Wahl der Unterkunft geachtet?

I: Beim ersten Mal sind wir einfach mit dem Zentimeter überall messen gegangen – wie breit die Türe beispielsweise ist und so weiter. Da waren wir im Moonlight, im Adonis und in vielen anderen. Jetzt wissen wir, dass Moonlight ganz spezialisiert ist und wir dies vorher reservieren müssen. Aber Bergheimat geht auch sehr gut. Es braucht einfach die Einheimischen, die bereit sind, ein bisschen mehr Mühe auf sich zu nehmen. Aktuell schlafen viele in den Montela Apartments, die sind ebenfalls gut geeignet. Der Bau ist grösstenteils behindertengerecht und mit Enzio ist eine gute Ansprechperson vorhanden.

B: Wie viele Personen sind durch die Mentelity Games im Saastal?

I: Insgesamt sind 600 Personen inkl. Helfer, Familien und Zuschauer hier.

B: Worauf haben Sie bei der Wahl des Skigebiets geachtet?

I: Das es ruhig ist und genügend Platz hat. Aber sicherlich auch wie man die Rollstühle hochschleppen kann. Am wichtigsten ist fast die Infrastruktur mit den Liften.

Anhang VI: Interview mit Charlotte van der Veen

Interviewleitfaden

Vorname, Nachname	Charlotte	van der Veen
Funktion	Relationship, Funding & Project Manager	
Ort der Befragung	Bergrestaurant Kreuzboden, Saas-Grund	
Datum	Dienstag, 28. März 2023	
Interviewer	Sven Zuber	

Schlüsselfragen

Allgemein

B: Mit welchen Herausforderungen sehen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität konfrontiert?

I: Viele praktische Sachen natürlich, aber auch viel im Kopf. Vieles würde eigentlich funktionieren, aber sie trauen sich nicht. Sie sehen vor allem die Schwierigkeiten und was alles schiefgehen kann und nicht die Mentalität «Ich probier's jetzt einfach mal und vielleicht klappt ja».

Und jetzt im praktischen: Die Bergbahnen machen ja das schon einige Jahre und haben stets etwas Neues hinzugefügt. Eine Rampe auf Rädern zum Einsteigen in die Gondeln zum Beispiel oder dann die Matte aus Schnee bei der Station Trift. Also kurzum gesagt, sind es vielfach kleine Sachen wie eine Stufe, die gerade zu hoch ist. Besonders schwierig ist hier auf Kreuzboden der Zugang zur Behindertentoilette. Diese befindet sich unten bei den Skischränken und die Rampe ist viel zu steil. Die behinderten Personen können zwar mit dem Sitzski die Rampe hinunterfahren, aber dann nicht bis auf die Toilette.

B: Wo liegen dabei die Schwierigkeiten für Tourismusdestinationen?

I: Ja ich glaube, dass einfach viel Kommunikation nötig ist und dass man auch zeigt, dass etwas möglich ist. Wenn die Infrastruktur vorhanden ist, dann liegt das Problem darin, dies auch bekannt zu machen. Vielleicht auch das Erstellen einer speziellen Rubrik auf der Webseite für Wintersport, Schneesport für Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung. Ich glaube, dass es als Strategie sehr gut funktionieren würde, wenn man sich darauf spezialisiert. Wichtig ist dabei natürlich, dass die Voraussetzungen stimmen.

B: Was sind Erfolgsfaktoren für Angebote?

I: Viele Leute und viele Hände braucht man, aber sicherlich auch viel Material. Entweder gibt es organisierte Reisen wie die Mentelity Games, wo das Material zur Verfügung gestellt wird, oder man muss es selbst mitbringen. Es wäre natürlich schön, wenn die Leute sportliche Aktivitäten auch ohne Organisatoren machen könnten und ohne, dass sie sich gerade ein solches Gerät kaufen müssten. So wäre es fantastisch, wenn es irgendwo im Wallis einen Verleih für das angepasste Material gäbe. Aber mit dem Material allein, welches teilweise sehr individuell angepasst werden müsste, ist es nicht getan. Es braucht auch Begleitpersonen, die entsprechend geschult sind. Rein theoretisch ist es aber möglich, dass man dies in die Skischule integrieren würden, zusammen mit einem kleinen Pool an Material.

Inklusion

B: Finden Sie, dass Saastal ist bemüht, Personen mit eingeschränkter Mobilität (besser) zu integrieren?

I: Für unsere Reise geben sich alle sehr viel Mühe. Wie es aber ausserhalb unserer Events ist, weiss ich nicht. Ich war selbstverständlich schon privat hier, aber dann achtet man sich halt weniger. Das weiss ich also nicht genau.

B: Sind andere Länder (in Ihrem Beispiel die Niederlande und Deutschland) vorbildlich betreffend Integration?

I: Ich weiss nicht, ob ich das gut beurteilen kann. Natürlich habe ich in der Schweiz auch Kontakte mit Personen, welche im Behindertensport tätig sind – dass ist in etwa gleich mit Deutschland. Aber wie das in der breiten Gesellschaft ist, weiss ich nicht.

Destination Saas-Fee/Saastal und spezifische Fragen

B: Lassen sich Ihrer Ansicht nach Personen mit eingeschränkter Mobilität gut in die bestehenden Geschäftsfelder integrieren?

I: Wenn man das passende Material und die passenden Leute hat, dann gibt es eigentlich keine Grenzen mehr. Wir bieten neben Skifahren auch Paragliding an. Dies organisieren wir zusammen mit Airvolution, welche selbst etwas entwickelt haben, dass auch Leute im Rollstuhl mitfliegen können. Solche Leute braucht man halt, die kreativ genug sind und sich trauen, das zu machen. Wie gesagt organisieren wir das in der Gruppe – eine einzelne Person, die mit ihrer Familie in die Ferien verreist, wird wohl kaum auf die Idee kommen, nach Paragliding zu fragen. Da hilft natürlich schon eine Organisation. Genau gleich sieht es mit dem Big Air Bag aus.

B: Haben Sie einen Ausbau Ihres Angebotes geplant?

I: Wir hätten sehr gerne etwas mit den Hundeschlitten angeboten in diesem Jahr. Nach Rücksprache mit Anja, welche solche Hundeschlittenfahren anbietet, hat man jedoch festgestellt, dass der geplante Rundkurs zu klein ist. Es wäre natürlich toll gewesen für die Kindern – das Kennenlernen mit den Hunden und das Schlittenfahren. Aber das geht hier ja nun wegen den Platzverhältnissen nicht. Wenn wir noch Ideen haben oder welche bekommen, dann würden wir dies sehr gerne machen. Denn Wir müssen auch aufpassen, dass wir nicht jedes Jahr das gleiche machen und ein abwechslungsreiches Programm zusammenstellen.

B: Wie viele Personen sind aktuell hier und nehmen teil?

I: 160 Teilnehmer und das teilt sich auf in ungefähr 75 mit Behinderung und die restlichen sind Mitreisenden – entweder Freunde oder Familie. Es reisen blinde Personen an, aber auch Personen mit Beinamputationen, die haben dann eine Prothese und gehen viel Snowboard

fahren. Dann haben wir auch Teilnehmer mit Orthesen, das ist dann eine Schiene, die haben auch eine Beeinträchtigung am Bein oder am Fuss, aber mit einer Schiene können die dann trotzdem laufen. Da ist eine Teilnehmerin, die hat zuerst im Rollstuhl gesessen und konnte nicht mehr laufen. Mithilfe dieser Schiene kann sie es aber wieder, sie kann sogar Skifahren. Dann haben wir Muskelerkrankungen, Querschnittslähmungen, Hirneinschränkungen und auch Krebspatienten. In diesem Jahr haben wir zudem zwei Kinder, welche auch eine geistige Beeinträchtigung haben – aber im Prinzip fokussieren wir uns auf körperliche Beeinträchtigungen. Denn für die geistigen Behinderungen braucht man wiederum eine intensivere Betreuung, was für uns im Moment mit zu viel Aufwand verbunden wäre. Wir arbeiten mit freiwilligen Helfern, welchen wir zwar beibringen können, wie sie mit einem Sitzski fahren können, aber nicht, wie sie mit geistigen Behinderungen umgehen sollen. Da braucht man eine ganz andere Ausbildung.

B: Finden das Jahr durch noch andere Events statt?

I: Jaja, unsere Gründerin Bibian war ja Snowboarderin und auch alle anderen Boardsports hat sie gemacht. Und das ist dann auch unser Fokus. Stand-Up-Paddling machen wir einmal im Sommer eine grosse Tour mit 100 Personen, behindert und nicht behindert. Dann haben wir Wakeboarden, also an einer Kabelbahn. Dann machen wir Surfen am Strand und Skateboarden. Und dann haben wir jetzt einen Pumpтрек, wo man auch mit einem Skateboard rein kann oder mit einem BMX oder mit einem Roller. Das wars glaub ich.

B: Geht ihr da immer an die gleichen Orte?

I: Eigentlich schon die gleichen Orte. Dort bauen wir das Angebot zusammen mit dem Veranstalter auf. Beim Wakeboarden haben wir die Wahl aus verschiedenen Bahnen – da sind wir mal in der einen Stadt, mal in der anderen. Beim Surfen sind wir immer gleich. Bei Stand-Up-Paddling haben wir im letzten Jahr erstmals eine andere Stadt ausgewählt – in Holland gibt es ja überall Wasser. Das ist dann schon schön, wenn man da ein bisschen Abwechslung reinbringen kann. Aber für das Surfen zum Beispiel haben wir einen Partner an einem Strand, welcher uns mit geschultem Personal unterstützt.

B: Könnte man dann solche Angebote im Sommer auch hier machen?

I: Ja vielleicht einen Pumptrack, aber da müsste man zuerst investieren. Wir haben in der Geburtsstadt unserer Gründerin im letzten Jahr einen Pumptrack mit einem rollstuhlgängigen Kinderspielplatz eröffnet – also das ist wirklich als Spielplatz für Inklusion gedacht, das Behinderte und nicht Behinderte zusammen spielen können. Aber das ist halt ein richtig grosser Spielplatz und da werden in Zukunft auch Trainings für Rollstuhlbeweglichkeit gegeben. Die können dann auch in den Pumptrack, wenn sie ein bisschen Erfahrung haben. Das funktioniert super und ist eine tolle Sache, ist aber auch eine Investition. Und man muss dann auch das Angebot zur Inklusion organisieren – denn wenn man nicht spezielle Tage für Behinderte oder Behinderte und nicht Behinderte organisiert, dann ist es einfach nur ein Spielplatz. Da sind wir jetzt diesen Sommer bemüht, solche Tage durchzuführen, damit man den behinderten Personen zeigen kann, dass sie dort spielen können.

B: Was denken Sie, kommen die Leute, welche während dieser Woche im Saastal sind, auch ein anderes Mal allein hierher?

I: Das könnte gut sein, ja. Das ist schon auch eine unserer Ziele, dass Leute, die mit uns hier sind, in der Zukunft auch ohne uns Skifahren können. Hier sind sie gewesen, hier wissen sie das die Infrastruktur da ist und das alles funktioniert.

B: Wie könnte man das Angebot hier im Saastal noch ausbauen?

I: Ja ich glaub wichtig ist, wie ich eben schon gesagt habe, die Kommunikation. Ihr habt ja die Programmbücher und die Destinationsbroschüren – hier sollte das Thema Inklusion oder auch das Angebot für beeinträchtigte Personen gezeigt werden. Das ist glaub ich ganz wichtig. Zudem macht PluSport viele Camps und man könnte mit denen in Kontakt treten und fragen, ob sie nicht auch ein Camp hier im Saastal machen möchten. Dadurch würden diese Teilnehmer wiederum erfahren, dass es hier ganz gut geht und kommen dann vielleicht wieder.

B: Wieso haben Sie das Saastal, genauer gesagt Saas-Grund ausgewählt?

Für unsere Veranstaltung hier ist das Skigebiet super – es ist hoch, es hat keine Sessellifte, welche für Sitzski manchmal problematisch sind, es gibt nur Schlepplifte und Gondeln und das ist super.

Anhang VII: Interview mit Dr. phil. Nikolai Kiselev

Interviewleitfaden

Vorname, Nachname	Dr. phil. Nikolai	Kiselev
Funktion	Leiter PluSport Science und Projektleiter 'Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung'	
Ort der Befragung	Teams-Meeting	
Datum	27. April 2023	
Interviewer	Sven Zuber	

Einstiegsfragen

B: Welche Funktion üben Sie bei PluSport aus?

I: Ich bin schon seit zehn Jahren bei PluSport tätig. Zum einen bin ich zuständig für – wir haben ja verschiedene Zielgruppen, Menschen mit Beeinträchtigung, dieses, jenes – die Zielgruppe der Menschen mit psychischer Beeinträchtigung. Zum anderen – wieso wir jetzt miteinander reden – geht es darum, dass das Thema Behindertensport oder Behinderung im Allgemeinen ein umfassendes Thema ist, welches eine gewisse Aufmerksamkeit der Studierenden und der Lehrpersonen mit sich bringt. Einerseits im Sinne von einer Abschlussarbeit, andererseits auch Studien usw. Dafür haben wir eine interne Ausrichtung unter dem Namen PluSport Science, in welcher es genau darum geht, akademische und wissenschaftliche Arbeiten zu begleiten und zu managen. Und für das bin ich alles zuständig.

Schlüsselfragen

Allgemein

B: Mit welchen Herausforderungen sehen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität konfrontiert?

I: Für mich ist immer die Frage, die sich stellt, wie wir die Zielgruppe oder die Zielpopulation abgrenzen. Denn eingeschränkte Mobilität enthält eine enorme Bandbreite. So ist die einfachste Antwort auf die Frage, dass die eingeschränkte Mobilität die Herausforderung ist.

Aber das ist natürlich die Frage – reden wir über Leute, welche nur eine Beeinträchtigung haben und beispielsweise einfach im Rollstuhl sitzen oder reden wir über Leute mit mehrfachen Behinderungen, welche auch einen Rollstuhl angewiesen sind, aber dann auf eine Riesenmaschine. Das sind natürlich riesige Unterschiede, auch innerhalb der Rollstuhlfahrer. Je nach Läsion der Nerven ist die körperliche Verfassung anders. Gewisse können beispielsweise sogar aufstehen und andere können kaum den Oberkörper bewegen. Es ist halt sehr individuell, auch wenn man vielleicht einige Personen mit der gleichen Problematik finden kann. So ist die Individualität der Einschränkung schlussendlich wahrscheinlich die grösste Herausforderung und dass es keine allgemeine Lösung gibt. Die Lösung, welche man für eine Ziel- oder Subpopulation anbietet, ist nicht zwingend die Lösung für die gesamte Population der Leute mit eingeschränkter Mobilität.

B: Wo liegen dabei die Schwierigkeiten für Tourismusdestinationen?

I: Die Herausforderung ist sicherlich der barrierefreie Zugang. Es kommt natürlich Step by Step, dass es überall umgesetzt wird. Vielleicht auch zum Vorgeifen – ich glaube, dadurch, dass das Thema Inklusion immer mehr diskutiert wird, führt dies Step by Step dazu, dass Leute mit Beeinträchtigungen immer mehr probieren. So wird es langfristig sicherlich auch für Tourismusdestinationen interessant, diese neue Zielgruppe zu erschliessen. Klar ist es herausfordernd und kostet viel Geld, aber ich denke, wenn es immer mehr Leute mit besonderen Bedürfnissen gibt, dann wird diese Zielgruppe auch irgendwann attraktiv für Tourismusdestinationen. Zumal die Leute nicht nur immer älter werden, sondern der medizinische Fortschritt auch immer mehr ermöglicht. Die genannte Zielgruppe wird dann vor

Ort nicht nur mehr Ansprüche stellen, sondern sie wird natürlich vor Ort auch mehr Leistungen beziehen. Dies kann aus meiner Perspektive schlussendlich zu einem ordentlichen Wirtschaftswachstum beitragen. Wenn jemand kommt, der Pflegebedarf ausweist, dann entstehen allenfalls neue Arbeitsplätze. Auch um die Infrastruktur entsprechend anzupassen, umzubauen und zu unterhalten. Dies führt dann dazu, dass das Geld rotiert. Es sind dann nicht mehr nur Ausgaben von Seiten der Tourismusdestinationen, sondern es führt zu einem nachhaltigen Kaskadeneffekt. Aha, jetzt muss man mehr bauen, mehr neue Sachen beschaffen, das kostet Geld, es wird investiert in den Ort. Dies generiert dann wiederum neue Steuereinnahmen und schafft Arbeitsplätze. Das ist so aus Perspektive der lokalen Anbieter.

Für die Leute selbst ist es am wichtigsten, dass man aktuell Zugang verschafft. Bei uns intern wird aber auch häufig diskutiert, bis zu welchem Grad dies gehen soll. Ich meine das Thema ist ja nicht nur der Zugang, sondern auch die ganze Ausrüstung – wer ist für das zuständig. In einem ersten Schritt geht es aber sicherlich darum, dass die Leute hinkommen können. Es ist aus meiner Sicht aktuell nicht die Aufgabe von Destinationen zu schauen, ob auch alle Ausrüstungen vorliegen. Denn oftmals wissen die Leute selbst, wo sie das entsprechende Material beziehen können.

Lange Rede, kurzer Sinn – einfach gewährleisten, dass die Leute mit dem ÖV vor Ort kommen können und dann auf den Berg gelangen. Das ist so der wichtigste Punkt, der funktionieren muss. Erst anschliessend kann man das Angebot dann weiterentwickeln. Es ist aber nicht nur so, dass man Rampen und Hebebühnen für die Zugänge schafft, sondern es ist genauso wichtig, dass die Leute diese Installationen benutzen können, ohne aufzufallen. Wenn eine Rampe beispielsweise so quietscht, dass dies alle rundherum hören und wissen, dass jetzt der Behinderte kommt, dann kommen die Personen nicht und das Geld ist in den Sand gesetzt. Es muss also eine Zugänglichkeit sein, die sehr einfach ist – denn nur dann fällt eine Person im Rollstuhl nicht aussergewöhnlich auf.

B: Wie gross ist die Nachfrage nach sportlichen Aktivitäten der angesprochenen Zielgruppe?

I: Wenn wir jetzt uns als Dachverband anschauen – wir haben natürlich 12'000 Mitglieder, es sind vielleicht nicht alle so aktiv, da müsste man schauen und abzählen, beispielsweise die mit psychischer oder geistiger Behinderung. Bei uns auf der Dachverbandsebene sprechen wir da

von ein paar tausend Leuten mit einer körperlichen Beeinträchtigung. Bei uns ist das auf den ersten Blick wenig, man muss aber auch sagen, dass beispielsweise die ganzen Rollstuhlfahrer in Nottwil sind. Zudem sprechen wir bei diesen Zahlen nur um Angebot, die regulär sind – es gibt auch viele Leute, die sich eigenständig sportlich betätigen oder eigenständig in die Ferien verreisen. Statistisch gesehen haben wir in der Schweiz 1.7 Millionen Menschen mit Beeinträchtigung, davon rund 500'000 mit einer starken Beeinträchtigung. So würde ich sagen, dass wir von einem kleinen sechsstelligen Bereich reden, wenn wir die älteren Leute auch noch dazuzählen. Ich denke, mit dem Erschliessen der Infrastruktur könnte man sicherlich langfristig jede dritte oder vierte Person aktivieren, solche sportlichen Aktivitäten in eher abgelegenen Regionen zu betreiben. Ja, also ich kann mir schon vorstellen, dass man langfristig dazu beitragen kann, dass schweizweit pro Jahr rund 20'000 bis 30'000 Leute (von insgesamt rund 200'000 Leuten mit schwerer Beeinträchtigung) in Ski- oder Wandergebiete gehen würden. Aber das ist wieder mal so ungefähr geschätzt. Wir können ja auch nicht jede Person mit Beeinträchtigung für Sport für uns gewinnen. Das gleiche ist wahrscheinlich da.

B: Gehen diese Personen auch allein auf Reisen oder nur wenn es organisierte Aktivitäten gibt?

I: Also bei uns sind organisierte Aktivitäten Lager und so weiter. Wir tun nicht einzeln beraten, dafür gibt es Procap, die machen das. Die haben eine Rubrik Reisen und Sport und da könnte es vielleicht auch zum Thema werden, dass Leute einzeln verreisen. Beim Rollstuhlsport gibt es solche Beratungen auch. Wir reden natürlich von Gruppenangeboten. Bei meiner Schätzung von vorhin habe ich nicht an Gruppenangebote gedacht, ich rede von den Leuten, welche das auch allenfalls allein machen können. Oder in Gruppen, oder viele haben ja dann vielleicht ihre Familie und gehen dann zusammen in die Ferien. So kommen beispielsweise vier Personen und davon ist einer im Rollstuhl – man muss es also nicht immer einzeln betrachten. Das Potential ist dann nicht die Leute, die den Sport machen, sondern ihre Begleitpersonen, welche sie mitbringen. Die gesamte Menge der potentiellen neuen Kunden ist dann natürlich grösser, das meine ich.

B: Habt ihr auch Erfahrungswerte, dass Leute nach der Durchführung eurer Lager den gleichen Ort allein besuchen?

I: Also das ist wirklich sehr unterschiedlich. Es gibt Leute, die sagen, ich gehe dahin nochmals, ich mache das, ich hätte das nie gedacht. Es hat auch Leute, welche das allein machen. Was man nicht vergessen kann, die Leute, welche unsere Angebote nutzen, schätzen vielfach die Möglichkeit, unter sich zu sein oder soziale Kontakte im gleichen Umfeld zu knüpfen. Wir gehen ja auch mit unseren Kollegen ein Bier trinken – und manchmal gehen wir in den Ferien gemeinsam wandern oder alleine. Wenn man die ganz schweren Fälle subtrahiert oder auch die Zielgruppe der geistig Beeinträchtigten, dann sieht man, dass ganze viele bereits etwas machen. Aber es ist sehr oft das Thema, dass die Leute einfach nicht wissen, wie gut ein Gebiet ausgebaut ist oder eben nicht.

B: Vielfach ist der erste Schritt die Gewährleistung des Zugangs und das Material bringen die Leute selbst mit. Wenn man jetzt ein Angebot auf die Beine stellt, ist es dann nötig, dass man Personal hat oder ist dies in einem ersten Schritt eher weniger nötig?

I: Natürlich ist das ganze rundherum wichtig. Ich kann ja nicht beurteilen, wie es bei euch im Saastal funktioniert. Das erst überhaupt ist, dass die Leute herkommen können und dass sie sich ungehindert bewegen können. Aber langfristig, klar, wenn man immer mehr Leute gewinnen und sich spezialisieren möchte, dann braucht man Skilehrer, welche ausgebildet sind und wissen, wie es funktioniert. Natürlich braucht es auch entsprechende Infrastruktur, wenn das Material wie Skibob usw. nicht im Rahmen einer Veranstaltung durch uns zur Verfügung gestellt wird. Aber im ersten Schritt würde ich sagen, dass es vor allem wichtig ist, dass die Leute anfangen in den Ferienort zu kommen.

B: Ausbildungen für beispielsweise Skibob-Fahrer bietet ihr aber an?

I: Wir haben auch eine Ausbildung zum Behindertensportleiter. Dann gibt es auch den Behindertenportleiter Schneesport. Man muss aber nicht direkt Schneesportleiter sein, es gibt ja auch Assistenzmodule. Es geht primär darum, jemanden zu sensibilisieren, dass man eine Perspektive für die Probleme der Betroffenen hat. Eine blinde Person schliesslich hat auch eine eingeschränkte Mobilität – und wenn man jetzt einen halben Tag mit einer Augenbinde oder

einer Blindenbrille verbringt, dann führt das einem bald einmal vor Augen, wie es einer blinden Person geht.

Wir haben da nicht so riesige Ausbildungen, sondern wirklich Kurse zum Sportleiter beispielsweise. Es gibt aber auch Sensibilisierungsworkshops, in welchen man innerhalb von zwei bis drei Stunden die ersten Eindrücke erhält. Wir hatten auch schon Arbeiten zu diesem Thema, welche zum Schluss gekommen sind, dass bereits wenige Stunden helfen, die betroffenen Personen besser zu verstehen.

B: Was sind die Kosten für solche Kurse?

I: Wenn wir von Assistenzmodulen im Behindertensport reden, bei denen es um eine erste Berührung mit der Behinderung geht, dann reden wir von glaube ich ca. CHF 470.- für drei Tage. Der Kurs kostet zwar CHF 500.-, aber meistens übernehmen die Vereine diese Kosten. Für die meisten Leute kostet es also nicht, vielleicht eine Verpflichtung für zwei Jahre, aber es kostet nichts. Wenn es sich um einen einmaligen Workshop handelt, dann kann ich nicht sagen, wie viel das kostet.

Inklusion

B: Finden Sie, die Schweiz ist bemüht, Personen mit eingeschränkter Mobilität (besser) zu integrieren?

I: Ja, auf jeden Fall wird sehr viel gemacht, auch von den Behindertenrechtskonventionen aus. Es wird sehr viel angepasst, das ist auch Pflicht, zum Beispiel Bushaltestellen oder Bahnhöfe. Ich würde aber sagen, dass man die Zielgruppe noch nicht so wirklich richtig entdeckt hat. Man hat das Potential der Zielgruppe noch nicht realisiert – es geht ja immer um Geld. Schlussendlich geht es darum, dass man Überleben muss, Profitmachen muss, Aktiv werden muss. Ich glaube der Gedanke ist noch nicht so angekommen, dass in dieser Zielgruppe wirklich viel Geld steckt. Viele denken nur, dass es sehr viel kostet. Für mich ist die Zielgruppe weniger Tagesausflügler, sondern es geht um die ganze Infrastruktur herum. Klar muss man viel investieren, aber langfristig würde das sehr viel erlauben, unter anderem neue Arbeitsplätze. Es ist ja auch nicht nur Schweiz und das geht ein bisschen verloren. Wir machen sehr viel Geld mit ausländischen Touristen. Es sind Leute aus dem Ausland, die hierherkommen, konsumieren

und somit eine Wertschöpfung generieren. Ich glaube, dass die ganze Thematik der Ferien von Menschen Behinderung in sehr viel Ländern nicht erschlossen ist. Verglichen mit anderen Ländern sind wir also sehr gut organisiert. Wenn man es schlau macht und sich nicht nur auf die einheimischen Gäste mit Beeinträchtigung fokussiert, sondern auch auf die ausländischen, dann kann dies sehr attraktiv werden. Ich kenne beispielsweise keine Länder, in welchen es ähnliche Angebote gibt, und da könnte die Schweiz wirklich sehr viel erreichen. Aber das Bemühen ist noch nicht so da, denn viele denken nur an die Kosten. Das braucht sicher noch Zeit.

B: Kennst du Angebote oder Ort in der Schweiz, welche bereits vorbildlich oder auf einem guten Weg sind?

I: Ich weiss von Orten, an denen es bereits viel gibt – also gesehen von unserem Sportcampkatalog, da müsste ich mal schauen. Wenn du mich so fragen würdest, dann kann ich dir nicht direkt antworten, vor allem wenn es in Bezug auf Ski ist. Auf Sportanlagen bezogen beispielsweise, da könnte ich dir schon sagen. Wenn wir von den Ski wegkommen, dann fällt mir ein, dass ich letztens an der Hochzeit eines Kollegen in Gstaad war. Da ist mir aufgefallen, dass dort alles gut angeschrieben ist, zum Beispiel die Wanderwege für Rollstuhlfahrer. Es ist auch eingezeichnet auf der Karte.

Ich merke auf jeden Fall – ich gehe ja auch oft Wandern – dass es eine gewisse Zunahme gibt an Barrierefreiheit gibt. Trotzdem kenne ich nur Gstaad, weil ich das gesehen habe. Das liegt aber auch daran, dass ich Interessierte an unsere Sportcampleiter weiterleiten würde.

Destination Saas-Fee/Saastal

B: Was könnten die behinderten Personen für Breitensport machen? Was gibt es im Winter, was im Sommer?

I: Im Sommer klar, Wandern, das tönt zwar ein bisschen speziell, aber das kann sicherlich gut funktionieren. Weiss-Blau-Weiss funktioniert natürlich nicht, aber anderes. Wanderwege kann man oftmals mit wenig Aufwand zugänglich machen. Das ist wiederum eine Frage, ob man es erstens zugänglich macht und ob man zweitens auch die Ausrüstung anbietet. Ein Rollstuhl mit dünnen Rädern für den Asphalt in der Stadt wird nicht funktionieren. So geht man ja auch nicht mit einem Rennvelo in den Wald biken. Da muss man halt gewisse Anpassungen machen.

Grundsätzlich würde ich sagen, dass abgesehen von krass anspruchsvollen Routen, keine grossen Unterschiede gibt. Man kann überall Anpassungen machen, damit die Leute teilnehmen können. Natürlich nicht eins zu eins, aber Klettern beispielsweise, da haben wir auch Angebot fürs Paraklettern. Es ist verständlicherweise nicht überall möglich, aber auch Klettern kann schlussendlich funktionieren. Schwimmen würde bei vorhandener Infrastruktur auch gehen.

Ich denke, man kann wirklich praktisch alles anbieten, nicht nur Skifahren oder so ähnliches. Dass hängt aber natürlich vom Ausmass der Beeinträchtigung ab. Genau die gleiche Diskussion hatten wir vor 30 Jahren – Behindertensport, was kann man da alles machen, auch in der Turnhalle. Mittlerweile gibt es praktisch alle Angebote und alles ist möglich. Wir haben rund 40 Sportarten, Rollstuhltennis, Badminton – man kann alles anpassen und es ist alles möglich. Und genau das gleiche muss ein Tal. Klar gibt es Herausforderungen, aber die kann man umgehen oder Anpassungen vornehmen.

Aber wieder einmal – am Anfang braucht es die Infrastruktur, sodass ich sage, ja da gehe ich hin. Wenn dann die Leute dies einmal entdeckt haben und immer mehr kommen, dann kann man sich dann auch Gedanken über weitere Angebote wie Spezialgeräteverleih machen. Es verhält sich genau wie eine sonstige Wirtschaft auch. Das andere ist aber, dass man schaut, das man das Ganze auch nicht verpasst. Wenn man beispielsweise anpreist, dass man behindertengerechte Wanderwege und Restaurants hat, dann fangen die Leute an zu kommen. Am Anfang sind die Leute natürlich begeistert, aber plötzlich wird dann aus einem 5-Sterne-Hotel nur noch ein 3-Sterne-Hotel, weil so viele Leute mit der gleichen Problematik kommen, aber das Angebot nicht ausgebaut wird.

B: Gibt es aber auch Spezialrollstühle fürs Wandern oder Biken, so wie der Skibob zum Skifahren?

I: Ja, aber da habe ich zu wenig Erfahrung. Da wäre jemand von unsere Sportcamps qualifizierter. Ich habe zwar schon einen Rollstuhl gesehen mit ganz anderen Reifen oder viel besseren Bremsen. Ich weiss zum Beispiel, dass im Eiskunstlaufen auch spezielle Rollstühle gibt. Dort hat es auch so Blades, welche man recht einfach auch auf einen gewöhnlichen Rollstuhl

montieren kann. Mit dem Wandern gibt es das auch, ich habe da schon einige Sachen gesehen, aber da kenne ich mich zu wenig aus.

Spezifische Fragen

B: Sind eure Camps nur im Tal oder auch in Berggebieten?

I: Die sind überall, also wirklich überall verteilt. Wir haben über 120 Camps, Wintercamps und Sommercamps. Ich habe beispielsweise ein Camp bei der Lenzerheide. Natürlich ist das Tal, aber die Jugendherberge ist das praktisch unter dem Lift. Es ist wirklich alles verteilt, wir haben auch Angebote, da sind wir fast auf dem Berg und es gibt Angebot, die ganz langweilig sind, zum Beispiel in einer Anlage.

Auf der Lenzerheide bin ich mit den psychisch kranken Personen. Es gibt auch Personen, welche dort körperliche Beeinträchtigungen haben, aber es geht schon um die Psyche. Man muss aber auch sagen, dass bei den psychischen Leuten die Fitness teilweise so katastrophal ist, dass sie schon nach drei Kilometern Laufen völlig am Ende sind. Dann wird es schon zu einer Art Wanderlager. Und das kann man dann auch als eingeschränkte Mobilität bezeichnen. Man sollte also probieren, die Kategorie gedanklich zu erweitern. Es ist nicht nur oft, dass Leute physisch eingeschränkt sind, sondern eben auch lediglich in ihrer Mobilität, weil sie einfach nicht so fit oder leistungsfähig sind.

Das ist zum Beispiel auch so ein Thema – ich würde sehr gerne irgendwo hingehen, um die Aussicht zu geniessen, aber wie komme ich überhaupt dorthin? Aber so expliziert körperliche Beeinträchtigungen kenne ich aus meinen Camps weniger. Ich kenne das aus irgendwelchen Anlässen oder Wettrennen, aber für Lager bin ich nicht die richtige Ansprechperson.

B: Nach welchen Kriterien werden die Austragungsorte ausgewählt?

I: Es ist so, dass wir bei den Lagern Hauptleitungspersonen haben. Gewisse Lager finden schon seit eh und je statt und die Leiter sind seit eh und je dabei. Es ist aber oft so, dass die Leute, welche hingehen, nicht die gleichen sind, aber es ist in etwa die gleiche Truppe. Dort weiss die Leiterin natürlich ganz genau, was es braucht und anhand dieser Kriterien findet dann auch die Beurteilung statt. In den meisten Fällen sind es eher die Klassiker – der klassische barrierefreie Zugang, dass man mit dem Rollstuhl herkommt usw. Wobei das wirklich sehr individuell ist. Es

gibt nicht so etwas wie einen Kriterienkatalog, wo man sagt, dass man dorthin geht, nur weil die Anlage das erfüllt. Man schaut also quasi nicht auf Label, sondern geht hin und schaut, ob es praktisch möglich ist. Es kann ja auch sein, dass man eine halbe Stunde zu einer Anlage laufen muss, weil aber alle sowieso mit dem Auto kommen, spielt das überhaupt keine Rolle. Es ist wirklich sehr situativ.

Da manche Lager schon seit eh und je gemacht werden, kennt man als Leiter auch Anlagen welche sicher nicht in Frage kommen und welche schon. Wenn man aber von null auf etwas machen muss – wenn ich zum Beispiel in Saas-Fee ein Lager durchführen würde – dann würde ich sicherlich dorthin gehen und es anschauen. Wie sieht es überhaupt aus? Kann man die Türe überhaupt mit einer Hand aufmachen oder ist das zu schwer?

Anhang VIII: Interview mit Enzo Bregy

Interviewleitfaden

Vorname, Nachname	Enzio	Bregy
Funktion	Marketing & Allrounder, Montela Apartments GmbH	
Ort der Befragung	Montela Hotel & Resort, Saas-Grund	
Datum	04.05.2023	
Interviewer	Sven Zuber	

Einstiegsfragen

B: Wie sieht dein beruflicher Werdegang aus?

I: Nach der Lehre bin ich direkt in das Tourismusstudium gegangen. Das erste Praktikum habe ich oben mit dem Tourismusbüro gemacht. Von da aus bin ich anschliessend an die Tourismusfachschule HES-SO in Siders gegangen. Dort habe ich meinen Bachelor gemacht und dann zwei Praktika ausserhalb – ein Praktikum war in Arosa, anschliessend war ich ein halbes Jahr in einem Hotel in Sölden. Von da aus bin ich dann in den Walliserhof, ehemals FerienArt

Sven Zuber

gegangen. Und seither war ich dann im Tourismusbüro als Produkt Manager und Go Snow Koordinator tätig, bevor ich im Winter des letzten Jahres zu den Montela Apartments gewechselt habe. Ich war also stets im Tourismus, auch durch meine Familie – zuerst das Gruppenhaus, dann Ferienwohnungen und auch Skilehrer. Ja, das ist so ein bisschen mein Werdegang. Hier bin ich nun derjenige, welcher als Tourismusfachmann unterstützend zur Umsetzung des neuen Projekts dient.

B: Hast du hier bei den Montela Apartments eine konkrete Position?

I: Wir haben eine flache Hierarchie – also wir sind drei Personen, welche für das Management zuständig sind. Die vierte Person ist Michael Hildbrand selbst, er hat den Lead. Aber er gibt uns die Möglichkeit, auch Sachen selbst zu machen, da er selbst maximal ein bis zwei Tage pro Woche hier ist. Das restliche erledigen Anja, Caroline und ich. Ich bin vor allem auf den Bereich Marketing, Hotel spezialisiert – das heisst, alles, was jetzt gerade gebaut wird, da bin ich ein bisschen verantwortlich.

Schlüsselfragen

Allgemein

B: Mit welchen Herausforderungen sehen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität konfrontiert?

I: Es kommt immer darauf an. Sicherlich viele Sachen, an die ein 'gesunder' Mensch nicht denkt. Zum Beispiel habe ich bei uns zu Hause gemerkt, dass nach dem Einbau des Liftes vieles einfacher ist. Man sollte sich aber auch auf Stufen und die Ecken achten, dass die Abstände stimmen. Zum Teil muss man auch gut recherchieren und nachfragen, wie es genau aussieht. Ich glaube, das Verständnis ist noch nicht so gross, wie es sein sollte. Es gibt ja neue Regeln, neue Baugesetze, man muss gewisse Sachen einhalten, vor allem in der Gastronomie und Hotellerie. Aber ja, man merkt, es ist am Erwachen und das Verständnis kommt immer mehr, aber es ist noch nicht gerade optimal.

B: Wie sieht es betreffen Akzeptanz in der Gesellschaft aus? Sind sie bereit zu helfen?

I: Ich hatte das Glück, dass ich noch nie lange in einem Rollstuhl oder eingeschränkt war. Ich habe aber immer die Erfahrung gemacht, dass die Leute hilfsbereit sind. Natürlich kommt es aber auf das Umfeld drauf an. Ich denke mal, die Hilfsbereitschaft ist grosse, solange es nicht um finanzielle Sachen oder spezielle Anpassungen geht.

B: Wo liegen dabei die Schwierigkeiten für Tourismusdestinationen und Beherbergungsbetriebe?

I: Eben, wichtig ist, die Gruppe nicht zu vergessen. Hier in der Destination haben wir natürlich das Glück, dass die Bergbahnen Hovsaas bereits seit jeher rollstuhlgängig sind, man hat sofort Rampen gemacht. In älteren Bahnen ist das eine Schwierigkeit. Man muss immer schauen, was man für ein Angebot hat. Hier bei uns war zu Beginn die Rezeption ganz vorne und nur über eine Stufe erreichbar – d.h. jemand mit einem Rollstuhl konnte nicht einfach dort hinaufkommen, er muss versuchen, zu telefonieren oder sich bemerkbar zu machen, dass wir ihn sehen. Oder sei es zum Beispiel, wenn man eine Rezeption plant, dann spielt die Höhe auch eine entscheidende Rolle. Es sind schliesslich einfach kleine Details, die es zu beachten gilt. Da muss man einfach immer schauen, dass man an das denkt und es auch entsprechend umsetzt. Oder eben bei hinkenden Leuten oder Personen, die schlecht zu Fuss sind, dass man genug Sitzbänke hat.

Ich habe die Erfahrung gemacht, dass die Leute mit eingeschränkter Mobilität zum Teil gar nicht viel brauchen. Man muss nicht extra einen speziellen Weg machen oder ein Angebot – es geht darum, zu adaptieren und anzupassen.

B: Wie gross ist die Nachfrage nach sportlichen Aktivitäten der angesprochenen Zielgruppe?

I: Es braucht nicht viel, es sind sehr viel bereits sportlich. Ich hatte in meinen Ferienwohnungen auch bereits norwegische Skifahrer gehabt, welche auch Rollstühle gebracht haben. Die sind dann nachher nach oben Skifahren gegangen und trainiert haben sie auf dem Bahnparkplatz. Jetzt durch die Mentality Games sehen wir selbst, die gehen mit denen auf die Skipiste. Die Leute wollen Sport treiben, egal was sie haben, ob sie eingeschränkt sind oder normal. Die kommen hier, damit sie etwas machen können.

Wir von den Montela Apartments haben das OK:GO ausgefüllt und sind auch Partner davon. Wir haben gewisse Wohnungen, welche mit speziellen Griffen und Duschsitzen ausgestattet sind. Wir haben jetzt nicht wirklich ISO-zertifizierte Rollstuhlwohnungen, dass jeder Abstand stimmt, aber wir versuchen wirklich, rollstuhlgängig zu sein. Bei den Türen haben alle Häuser die Mindestbreite, welche es für einen Rollstuhl braucht. Dann der Lift und alles. Und wir haben eigentlich nicht so viele Anfrage. Mit dem OK:GO wollen wir nun zeigen, dass wir es anbieten können. Aber die Hauptnachfrage mit den Rollstühlen und ähnlichem ist wirklich während den Mentelity Games. Zwischendurch haben wir pro Jahr noch so zwei bis drei Partien, das ist dann schon sehr viel.

Bei meiner Tätigkeit im Tourismus habe die Nachfrage dieser Zielgruppe nicht so direkt mitbekommen. Ich habe es vor allem durch das Umhersein gesehen. Wir haben hier in Saas-Grund ja zwei bis drei Gruppenhäuser, zum Beispiel das Granit, welches spezielle Zimmer mit genügend Platz anbietet. Wir haben immer wieder solche Gruppen, welche mit Rollstuhl kommen. Vor allem auch von Mitmensch oder Insieme, die kommen immer wieder hierher in die Sommerferien und Winterferien. Auch sehbehindert sind bereits hier gewesen. Und warum nicht mehr kommen, kann ich nicht sagen. Das OK:GO, welches vom Tourismus angestossen wurde, kann hier sicherlich die Aufmerksamkeit wieder ein bisschen steigern.

B: In Zahlen ausgedrückt, was würdest du in etwa schätzen, wie viel pro Jahr kommen?

I: Eben, neben den Mentelity Games, dort sind wirklich 30 bis 50 % im Rollstuhl, sind es in etwa drei bis vier Partien hier im Montela. Bei mir im Aurora habe ich gelegentlich eine Partie und das ist dann schon sehr viel. Ansonsten in den Gruppenhäusern – das Moonlight hat immer wieder oder das Granit. Es gibt immer wieder handikapierte Sportlergruppe in Saas-Fee. Ich weiss, das Wellnesshostel hat auch spezielle Zimmer und da sind die dann. Und auch zum Teil Ferienwohnungen, denn es sind ganze Mannschaften vor Ort im Trainingslager mit den Sitzskiern. Aber wo die überall sind, weiss ich nicht.

Ich glaube auch die Bergbahnen sind gut aufgestellt. Kreuzboden-Hohsaas ist ja das Paradebeispiel, da ist wirklich alles rollstuhlgängig. Dort, wo man mit dem Rollstuhl nicht ebenerdig einfahren kann, haben sie Rampen oder halten an und tragen einen hinein. In Saas-Fee, vor allem auch mit dem Skifahren, die Ski kommen nach oben. Auch zuoberst in der Metro

helfen sie, es hat auch einen Lift. Ich glaube, die Destination ist da schon bereit und hat ein Auge darauf, dass man diesen Leuten ein bisschen helfen kann.

B: Wir haben jetzt von Wintersport geredet, wie sieht es mit Sommersport aus?

I: Ja, natürlich die ganzen Insieme-Gruppen im Granit, die kommen vor allem im Sommer. Die gehen spazieren und alles. Klar, wir haben nicht gerade die Masse an rollstuhlgängigen Wanderwegen. Zum Beispiel an der Vispe entlang, da kann man ohne weiteres gehen oder auch auf den asphaltierten Strassen im Dorf in Saas-Fee, Saas-Grund, Saas-Almagell und Saas-Balen. Auch zwischen den Dörfern kommt man mit einem etwas besseren Rollstuhl ohne weiteres durch. Da ist manchmal das Problem, dass es zu wenig Sitzbänke hat. Um sich hinzusetzen und ein bisschen Pause zu machen. Mit den Bussen weiss ich gerade nicht, wie aktuell im Einsatz sind. Aber es sind auch immer zwei bis drei Busse unterwegs, welche zwar einen Rollstuhl mitnehmen können. Das Sommerangebot ist halt eher ein bisschen beschränkt auf das Laufen. Ich selbst habe noch nie jemanden biken sehen, aber das gibt es sicherlich auch. Meistens braucht es für die Leute, welche gut im Biken sind, keine speziellen Strecken.

B: Welche Rolle spielt der Reisemittler, bzw. die Tourismusregion?

I: Seit vielen Jahren bereits hat die Destination Saas-Fee eine spezielle Seite für Rollstuhlgängigkeit. Die ist zwar ein bisschen versteckt, aber diejenigen, welche etwas suchen, finden das dort auch. Das ist eine wichtige und eine gute Sache. Es kostet nicht viel und man hat alle Daten an einem Ort gesammelt. Auch als Leistungsträger kann man hier sein Angebot aufschalten und anpreisen.

Hier geht es vielfach um die Steigerung des Bewusstseins. Dass man zum Beispiel den Gemeinden sagt, dass sie schauen sollen, dass in einem gewissen Abstand Sitzbänke vorhanden sind. Oder wenn es irgendwie möglich ist, versucht, nicht zu viele Treppen zu machen, dafür eher Rampen. Weil heute nach dem neuen Gesetz ist man teilweise verpflichtet, Rampen zu bauen. Es ist zwar traurig, dass es ein solches Gesetz braucht, aber es hilft. Es gehört einfach dazu.

Wir hier bei Montela haben bei allen Türen die vorgeschriebene Breite, dann haben wir überall die passenden Lifte. Man versucht auch, alle noch bestehenden Hindernisse zu entfernen. Was

wir jetzt nicht haben, ist die spezielle Ausstattung der WCs mit den passenden Griffen. Einfach die Abstände und so können wir nicht machen. Aber in gewissen Badezimmern haben wir Haltestangen zum besseren Halt und zum Drehen angebracht – da haben wir uns die Tipps direkt von den Teilnehmern der Mentelity Games geholt.

B: Zur offiziellen Zertifizierung würde es aber noch viel mehr brauchen?

I: Das ist so. Zu Hause im Aurora wollte ich eine Wohnung zertifizieren lassen. Mir hat das offizielle Zertifikat des STV nicht gereicht, wegen einem Mass zwischen einem Lavabo und dem WC, da fehlten fünf Zentimeter. Aus diesem Grund habe ich das Zertifikat nicht erhalten, alles andere wäre in Ordnung gewesen. Aus diesem Grund gibt es auch eher wenige Wohnungen, welche offiziell behindertengerecht sind. Es sind recht grosse Auflagen, welche man erfüllen muss. Viele kann man ohne weiteres erfüllen – hier erfüllen wir bis auf die WCs eigentlich alles. Aber deshalb ist es auch schön, dass es das OK:GO gibt. Da kann man sagen, was man anbieten kann. Und die meisten, welche im Rollstuhl sind, die finden sich relativ schnell zu Recht, die haben ihre eigenen Tricks. Am besten ist, wenn man direkt mit den Betroffenen spricht und fragt, was man noch verbessern könnte. Es wäre natürlich gut, wenn Personen, welche bereits einmal da waren, ihr Feedback geben. Aber die Frage ist, ob jemand bereit ist, zu sagen, dass er im Rollstuhl hier war und alles super ist. Dann gibt es auch Feedbacks, in denen der Gast vor Ort behauptet, dass alles super sei, und zu Hause bemängelt er dann dieses und jenes. Dann denke ich mir, ich habe ja mit dir geredet, wieso hast du mir nichts gesagt.

Die Destination kann den Leuten halt nur zeigen, dass wenn sie etwas machen, schaut, dass ist das Potential, dass wir haben. Viel mehr kann man da nicht machen, finde ich. Auch wir als Leistungsträger können es bereithalten, falls jemand kommt, aber wir können nicht sagen, wir sind nur dafür da.

B: Was sind Erfolgsfaktoren für Angebote (auch vonseiten der Beherbergungsbetriebe)?

I: Kommunikation an den richtigen Stellen, dass die Leute, welche es suchen, auch finden. Wir haben jetzt auf unserer Webseite auch das OK:GO Label drauf, dass man wirklich sieht, dass wir es haben. Ich glaube aber auch, dass derjenige, welcher ein solches Handicap hat, selbst suchen geht, wo er was machen kann, damit er sich wohlfühlt.

Und eben Kosten, wenn man es mal erstellt hat, dann kostet es nichts mehr. Bei mir zu Hause im Aurora haben wir das Thema Barrierefreiheit nicht gekannt, das Gebäude ist aus den 1970er-Jahren. Dann haben wir im Jahr 2004 umgebaut und an das effektiv zu wenig gedacht, da wir jung sind und alles geht. Später hatten wir dann die Diskussion mit unserer Grossmutter und haben gemerkt, dass sie schlecht zu Fuss unterwegs ist. Da kam uns erstmals der Gedanke, dass dies auch bei unseren Gästen der Fall sein könnte. Als wir die Wohnung von ihr dann umgebaut haben, haben wir dann wirklich auf das geschaut. Wir haben extra den grösseren Lift genommen, dass neben dem Rollstuhl noch eine Person Platz hat. Überall in der Wohnung haben wir die Masse auf 80 Zentimeter genommen, also einfach auf das grössere Mass, damit man mit den Rollstühlen durchkommt. Gewisse Hindernisse, gewisse Möbel haben wir weggelassen. In den ganzen Badezimmern haben wir statt die hohen Duschwannen, die flachen Duschwannen eingesetzt, damit man hineinfahren kann. Das sind alles so Sachen. Man muss einfach am Anfang, wenn man beginnt zu bauen, daran denken.

B: Wie hoch schätzt du den Mehrkostenaufwand für die genannten Punkte?

I: Ich kann es nicht genau sagen, aber es ist nicht viel mehr. Klar, die Türen sind ein bisschen teurer, da sie breiter sind. Das ist das einzige. Bei den Badewannen liegt der einzige Unterschied im tieferen Abfluss, welcher eine flache Wanne benötigt. Ansonsten ist das nicht gross. Der Lift ist natürlich klar, wir haben jetzt einen Lift für acht Personen, uns hätte ein Lift für sechs Personen genügt, das ist somit der Posten, der ein bisschen teurer wurde. Aber den genauen Preisunterschied kenne ich jetzt nicht. Der Schacht und alles war identisch, einfach die Kabine und die Technik. Wenn man so oder so im Umbau ist, dann sind die Mehrkosten nicht enorm. Wenn man jetzt aber eine Wohnung aufgrund eines Ereignisses extra rollstuhlgängig machen muss, dann ist es sehr teuer. Da ist es auch wichtig, dass man die Leute, welche etwas umbauen möchten, an diese Thematik erinnert – das ist so eine Frage, die ich standardmässig stelle. Das kann mir auch passieren, man baut sein Haus um, denkt nicht daran und plötzlich ist man dann aufgrund eines blöden Velo- oder Skiunfalls selbst im Rollstuhl.

Inklusion

B: Findest du, dass Saastal ist bemüht, Personen mit eingeschränkter Mobilität (besser) zu integrieren?

I: Ja und Nein. Aufseiten Leistungsträger und Angebot versuchen wir immer, etwas anzubieten und die bestehenden Angebote zu vergrössern. Daher das wir nicht viele behinderte Gruppen haben, nicht viel Leute haben und die meisten, die hierherkommen, Spitzensportler sind, vor allem im Sommer, ist die Thematik aber halt auch ein bisschen in der Ferne. Die Strategie ist ja wirklich die persönliche Herausforderung. Das ist super, auch mit Werbung und allem, was dazugehört, man sieht gesunde Menschen am Klettern, Snowboarden, Biken – immer Action, Action, Action. Nichtsdestotrotz finde ich, dass die Integration stark läuft. Wenn die Destination einen Event oder ähnliches macht, dann versucht sie stets, daran zu denken. Aber man hat es halt nicht immer im Kopf, das ist das grosse Problem.

B: Sind andere Länder oder Destinationen vorbildlich(er) betreffend Integration?

I: Da kenne ich jetzt gerade keine Beispiele. Aber das ist ja das Problem, solange man es nicht sieht oder noch an sich hat, denkt man gar nicht daran. Ich weiss von einem Hotel in Österreich – da war der Sohn der Besitzerfamilie Freeskier oder Freesnowboarder und hatte dann einen tragischen Unfall und ist seither querschnittgelähmt. Die hätten so oder so umbauen müssen und dann hat die Familie das ganze Hotel rollstuhlgängig umgebaut. Die haben sich im Anschluss auf diese Gruppe spezialisiert. Aber jetzt eine ganze Destination – jeder versucht, irgendetwas anzubieten, aber niemand schreibt sich das Thema wirklich auf die Fahne. Also ich kenne jetzt keine solche Destination.

Destination Saas-Fee/Saastal

B: Kennst du die Destinationsstrategie des Saastals? <https://www.saas-fee.ch/de/saastal-tourismus-ag>

I: Ja, die kenne ich natürlich, ausser sie hätten sie im letzten halben Jahr geändert. Aber weisst du, das habe ich dir auch vorhin gesagt, das ist eine gute Strategie. Das schöne ist, dass sie nicht geschrieben haben Klettern, Biken, Sport, sondern sie haben gesagt «persönliche Herausforderung». Klar, die Bildsprache ist ein bisschen anders, aber wenn man sagt die persönliche Herausforderung, dann kann das auch mit dem Rollstuhl von hier nach Saas-

Almagell sein. Für mache ist das bereits eine Leistung. Und das ist auch das schöne, man schliesst diese Personen nicht direkt aus.

B: Wie könnte man deiner Ansicht nach Personen mit eingeschränkter Mobilität hier besser integrieren?

I: Wie gesagt, das schöne ist, das die grossen Leistungsträger wie die Bergbahnen, das Tourismusbüro und PostAuto, welche das touristische Angebot hauptsächlich tragen, daran denken. Klar ist das Angebot nicht gleich gross wie für eine gesunde Person, aber ich glaube, dass man schauen sollte, dass das bisherige Angebot nicht verloren geht und man den Service aufrechterhalten kann. Ergänzend kann man noch zeigen, dass man dieses Angebot hat, aber vielmehr kann man nicht machen. Es geht vor allem um Kommunikation und Erhalt.

B: Wenn man die bestehenden Geschäftsfelder anschaut, was denkst du, ist das Spielraum für Personen mit eingeschränkter Mobilität?

I: Theoretisch gesehen haben sie es ja wirklich offengelassen. Denn wenn man sich das Thema wirklich auf die Fahne schreiben will, dann besteht auch die Gefahr, dass man sich auf etwas fokussiert, dass vielleicht gefährlich ist. Was natürlich klar ist, die ganzen Leistungsträger und Betriebe, da gibt es wenig im Saas, welche effektiv eine Gehbehinderung aufweisen oder im Rollstuhl sitzen. Wenn man die älteren Personen weglässt, dann wohnt hier vielleicht eine Person im Rollstuhl, der ein bisschen jünger ist. Ich denke jetzt mal, wenn man als Betrieb noch dran wäre und das machen möchte, dann ist das eine gute Sache. Aber das haben wir halt nicht. Alle haben etwas Kleines da, falls mal jemand kommen sollte. Aber nur auf das fokussiert sind wir nirgends. Da die Geschäftsfelder jedoch allgemein gefasst sind, spricht man diese Personen grundsätzlich ebenfalls an.

B: Wünschst du dir einen Ausbau des Angebotes?

I: Das ist jetzt eine gute Frage. Ich kann das jetzt effektiv nicht mit Ja oder Nein beantworten. Extra ein Angebot dafür zu erstellen, ist immer schwer. Denn die Zielgruppe, welche es betrifft, ist sehr sehr klein. Aber wenn man jetzt zum Beispiel etwas neu erstellt, wie die Hannigbahn, dass man daran natürlich auch denkt. Oder wenn man jetzt sagt, dass man einen Wanderweg so oder so sanieren muss, dass man an das auch denkt. Aber jetzt extra etwas machen, da ist

die Nachfrage zu klein. Wichtig ist einfach immer, mitdenken und diese Personen auch integrieren. Damit kann man mehr machen, als wenn man extra etwas erstellt. Ausser man ist ein Hotel und will sich jetzt speziell darauf ausrichten. Das kann aber die Destination oder die Gemeinde nicht forcieren, das muss jemand privat unbedingt selbst möchten.

Spezifische Fragen

B: Sind die Montela Apartments behindertengerecht?

I: Alles ist eigentlich behindertengerecht, ausser die WCs nicht. Was man hier beachten muss, dass die Gebäude nicht als Ferienunterkünfte geplant gewesen sind. Der letzte Ausbau hat stattgefunden als Mietwohnungen oder einfach Wohneinheiten, welche nicht touristisch genutzt sind, also kalte Betten. Aber trotzdem hat man überall einen Lift, alle Türen sind genug breit. Etwas kleines hat man gemacht, bzw. musste man machen und wir haben dies dann noch teilweise ergänzt. Wir haben in etwas sieben bis acht Wohnungen auf die insgesamt 95 Einheiten, in denen wir das Badezimmer extra adaptiert haben. Mit Duschgriff haben wir sogar neun oder so, glaube ich.

B: Wieso habt ihr euch entschieden, ein paar Wohnungen umzubauen und nicht alle?

I: Weil es nicht in allen möglich ist. In gewissen Badezimmern hat man keine Chance, dass zu machen. Und in anderen Orten hat man ohne weiteres die Chance. Aus diesem Grund ist nicht alles gemacht. Man braucht aber auch nicht so viel rollstuhlgängige Wohnungen.

B: Strategisch gesehen, wie seid ihr dort in Bezug auf Personen mit eingeschränkter Mobilität aufgebaut? Ist noch etwas geplant?

Strategisch gesehen haben wir uns jetzt an der Initiative OK:GO beteiligt. Ansonsten sind wir bei den Mentelity Games immer gut drin. Die unterstützen uns immer und quartieren viele Leute bei uns ein. Es ist auch schwierig, wo man Werbung machen soll. Wir fangen jetzt mal mit OK:GO und den Mentelity Games an und wenn dann das Interesse steigt, dann kann man immer noch mehr machen. Wir sind nicht verschlossen, etwas zu machen, aber muss einfach schauen, wie, wo und was. Eine offizielle Zertifizierung haben wir nicht, aber das haben wir auch nie messen lassen. Das OK:GO empfinden wir als gute Sache und mehr haben wir effektiv nicht. Vor allem bei den Badezimmern müssten wir wahrscheinlich Abstriche machen, alles

andere ist grosszügig, es bietet viel Platz und hat keine Schwellen. Auch die Zimmer weisen eine gute Breite auf.

B: Wie ist der Kontakt zu den Mentelity Games entstanden?

I: Ich glaube der ist durch die Anzahl der Wohnungen entstanden, welche wir zur Verfügung stellen können. Vor allem sind es viele ähnliche Wohnungen an einem zentralen Platz. Dann haben wir die grossen Türen und alles – das bringt natürlich schon Vorteile mit sich. Die Handgriffe haben wir beispielsweise erst in diesem Jahr montiert, auf Feedback der Teilnehmer der Mentelity Games.

B: Ist die Infrastruktur im Saastal barrierefrei?

I: Es gibt ein paar Unterkünfte, die behindertengerecht sind. Dann die Bergbahnen in Saas-Grund. Hannig in Saas-Fee sollte auch gehen. Spielboden, Längfluh bin ich gerade nicht sicher, da wird die letzte Treppe das Killerkriterium sein. Oben sollte es auch alles gehen. Wichtig ist, dass man das Angebot hat, dass auch die mit Rollstuhl bis auf 3000 Meter gehen können. In Saas-Fee habe ich nämlich auch schon behindertengruppen mit Skibob gesehen, vor allem dann in den Trainingszeiten. Betreffend Spezial-Unterkünften kenne ich in Saas-Fee das Hostel, die haben ein paar Zimmer, der Walliserhof hat auch gewisse Sachen rollstuhlgängig umgebaut, im Reinbau, also im hinteren Trakt. Grundsätzlich sollte ja jedes Hotel ein bis zwei Zimmer haben. Die älteren Hotels haben klar nichts, aber die neueren Hotels haben immer etwas. In Saas-Almagell haben eventuell das Kristall Saphir und das Primin Zurbriggen behindertengerechte Zimmer. In Saas-Balen kenne ich mich diesbezüglich nicht aus. Die besten Häuser für solch rollstuhlgängige Sachen sind das Moonlight und das Granit. Die zwei haben auch effektiv Infrastruktur eingebaut, damit das alles passt, auch weil die sehr stark von diesen Gruppen leben im Sommer.

Anhang IX: Interview mit Pierre Margot-Cattin

Interviewleitfaden

Vorname, Nachname	Pierre	Margot-Cattin
Funktion	Assoziierter Professor FH	
Ort der Befragung	Microsoft Teams	
Datum	11. Mai 2023	
Interviewer	Sven Zuber	

Einstiegsfragen

B: Wie sieht Ihr beruflicher Werdegang aus?

I: Viel, viel viel. Zuerst bin ich Rechtsanwalt. Ich habe 10 Jahre als Rechtsanwalt gearbeitet. Dann habe ich ein Studium in Ethnologie gemacht. Anschliessend habe ich in Gesundheitsgremien gearbeitet als Geschäftsleiter von einigen Firmen im Gesundheitswesen. Parallel habe ich bereits ein paar Lektionen in der sozialen Arbeit gehabt. Seit 15 Jahren bin ich Dozent in der Sozialarbeit an der Fachhochschule Wallis. Ich habe auch ein paar Kurse im Tourismus gehabt. Vor 10 Jahren war ich der erste, der die Idee des Tourismus für alle entwickelt hat an der Fachhochschule Wallis und generell in der Schweiz. Ich habe in 2 oder 3 Weltkongressen in Gremien zum Thema Tourismus für alle teilgenommen. Dort hatte ich einige Konferenzen gehabt. Dadurch konnte ich mir innerhalb dieses Gremiums auch ein grosses Netzwerk aufbauen.

B: Welche Fächer unterrichten Sie?

I: Zurzeit meistens Konzepte, welche die Behinderung erklären. Aber auch den Kulturinpakt auf Behinderung, die soziale Teilhabe, Inklusion und behindertengerechtes Bauen. Hinzu kommt das gesamte Thema über Menschenrechte, auch die UNO-Konvention für die Rechte von behinderten Leuten.

B: An was für Projekten arbeiten Sie zurzeit?

I: Ja, ein paar. Ich habe kürzlich gerade zwei Forschungsprojekte beendet. Eines betraf die Subventionierung von Leistungen von Leuten mit Behinderungen, sodass die Leute Dienstleistungen einkaufen können. Das andere Projekt handelte von den Bewertungsmitteln, um zu wissen, was die Bedürfnisse der behinderten Menschen sind, die zu Hause leben. Das sind meine grossen Projekte, das waren Mandate für das Bundesamt für Sozialversicherungen. Jetzt bin ich am Anfang eines Projektes über die Entwicklung von Tourismus in Einklang mit den Nachhaltigkeitszielen der UNO. Mit der Idee, wie behinderte Leute und der Begriff Tourismus für alle in diesem Gremium auch involviert werden können. Ich habe zwar viele und grosse Projekte am Laufen, aber ich bin bald pensioniert, in 3 Jahren. Zudem habe ich viele, viele Privatprojekte. Ich reise viel in der Welt umher und habe dabei viele Experimente im Reisen. Als behinderte Person, ich bin selbst im Elektrorollstuhl, bin ich bei dieser Thematik nämlich direkt betroffen.

Schlüsselfragen

Allgemein

B: Mit welchen Herausforderungen sehen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität konfrontiert?

I: Die grösste Herausforderung für mich ist die Frage nach geeigneten Transporten im öffentlichen Verkehr oder andere Transportmittel innerhalb des Ferienortes. Hinzu kommt die Zugänglichkeit von Wohnungen. Das sind die zwei häufigsten Herausforderungen. Man kann aber auch die Zugänglichkeit von Sehenswürdigkeiten oder touristischen Aktivitäten nennen oder vielleicht auch die Frage, wie man im Ferienort an eine persönliche Betreuung kommen kann. Beispielsweise Pflege ins Hotel oder solche Sachen.

Aber wenn ich reise, meine erste Herausforderung ist der Transport vor Ort, zum Beispiel die Verfügbarkeit eines adaptierten Autos. Denn ich kann sehr einfach reisen von meinem Wohnort bis nach Thailand oder wie diesen Sommer bis nach Südafrika. Das ist ganz einfach mit den Flugzeuggesellschaften, da ist es gut organisiert und kein Problem. Aber in Südafrika stellt sich mir die Frage, wo ich ein adaptiertes Auto oder einen kleinen Bus mieten kann, der

rollstuhlgängig ist. Dann brauche ich vielleicht einen Fahrer usw. – das sind alles diese Fragen. In Südafrika beispielsweise gibt es nur eine Gesellschaft, welche ein spezifisches Auto anbietet. Das ist die grösste Herausforderung, zu wissen, wie werde ich nicht nur stationär in den Ferien sein, sondern wie kann ich mich auch bewegen. Das zweite Problem ist, wo ich schlafen gehen kann. Auch wo ich aufs WC oder Duschen gehen kann.

B: In Regionen wie dem Saastal, hochalpine Tourismusregionen, sind die Herausforderungen da die gleichen?

I: Ja, es sind schon die gleichen. Vor Jahren war ich bereits in Saas-Fee, da waren die Herausforderungen auch da. Aber ich habe sehr schnell sehr gute Informationen gefunden. Ich wusste, dass die Anreise nach Saas-Fee mit dem Zug und dem Bus ganz einfach war mit dem Rollstuhl. Ich bin in zwei Orten in Saas-Fee geblieben – einmal im Walliserhof, glaub ich, einmal in der Jugendherberge. Beide waren super mit Rollstuhl und die Infos aus der Webseite waren sehr klar. So waren die zwei Herausforderungen des Transportes und der Wohnung leicht zu lösen. Wie es im restlichen Tal aussieht, weiss ich nicht. Die Transporte mit dem Bus scheinen in Ordnung zu sein. Wie es an den anderen Orten aussieht, weiss ich nicht. Ich weiss, dass ich in Saas-Fee gute Lösungen einfach gefunden habe. Diese guten Lösungen waren interessant, weil generell findet man etwas rollstuhlgängiges nur in drei oder vier Sterne Hotels und das ist teuer. Aber in Saas-Fee gibt es auch die Jugendherberge, welche super ist. Für die Aktivitäten weiss ich nicht so genau. Es ist weniger einfach, hierzu Informationen zu finden. Ich weiss, dass meine Freizeit in Saas-Fee mit Spazieren verbracht habe, im Dorf und in der Umgebung am Ende des Tals. Die Wege sind gut mit dem Rollstuhl, wenn es nicht zu viel Schnee gibt. Aber ich glaube es gab einige Probleme mit dem Hochgehen auf die Berge. Ich bin mir nicht sicher, aber ich erinnere mich, dass es ein paar Zugänglichkeitsprobleme bei den Luftseilbahnen gab. Es ist nicht so einfach mit dem Rollstuhl, die Luftseilbahn zu benutzen und wenn man oben ist, dann ist der Zugang zum Restaurant auch nicht so einfach. Aber das habe ich nie probiert, ich habe lediglich auf der Webseite gesehen, dass es ein paar Probleme geben könnte.

B: Wo liegen dabei die Schwierigkeiten für Tourismusdestinationen im hochalpinen Raum?

I: Die erste Schwierigkeit ist die Geografie. Wenn man im alpinen Raum ist, dann ist die Umgebung nicht flach. Das ist natürlich ein Problem für Menschen mit Behinderung. Aber das

kann man nicht ändern. Man kann vielleicht ein paar extra Dienstleistungen entwickeln – zum Beispiel Transportdienstleistungen, direkt von einem Ort zum anderen im Dorf. Ich denke an Saas-Fee oder Zermatt, da gibt es viele kleine Elektroautos, aber keine sind rollstuhlgängig. Eine Alternative für die Geografie könnte als das Angebot von solchen Transportdienstleistungen sein.

Ansonsten ist die grösste Problematik, klare Informationen zu bekommen. Um zu wissen, ob es in Ordnung für mich ist, irgendwo zu gehen, brauche ich sehr präzise und vertrauenswürdige Informationen. Oft, wenn ich irgendwo anrufe, um zu fragen, ob es rollstuhlgängig ist, sagt man ja, ja, es geht schon, wir haben schon Rollstühle gehabt. Dann kommen wir dorthin und sehen, es gibt zwei Stufen. Dann sagen sie, jaja, wir können tragen. Vielleicht einen normalen Rollstuhl eines Kindes kann man tragen, aber einen Elektrorollstuhl mit über 150 Kilogramm und einem Erwachsenen darauf, das ist nicht möglich. Das ist nicht möglich, zu denken, dass die Zugänglichkeit abhängt von der Hilfestellung andere. Wenn es zugänglich ist, dann muss man unabhängig die Infrastruktur benützen können.

Also für mich ist das grösste Problem die Qualität und die Präzision der Informationen. Diese Informationen können von der Webseite kommen oder durch Direktkontakt via Telefon mit dem Tourismusbüro oder so. Das heisst für mich, dass die Tourismusbüros viel mehr und viel präziser über diese Thematik Bescheid wissen müssen.

B: Wie gross ist die Nachfrage nach sportlichen Aktivitäten der angesprochenen Zielgruppe?

I: Wie gross, da kann ich keine Zahl geben. Aber ich weiss, dass dies grösser und grösser wird, weil sich der angepasste Sport mit Spezialski zum Beispiel seit den letzten zehn Jahren enorm entwickelt hat. Es gibt mehr und mehr Leute mit Behinderung, welche auch Skifahren möchten. So kann man zum Beispiel in Villars, ein Ort in den Waadtländer Alpen, sehen, dass sie sich ein bisschen auf das adaptierte Skifahren spezialisiert hat. Dies ist auch dem Grund geschuldet, da es dort einen ortsansässigen Verein namens Handiconcept gibt, welcher sich aufs Skifahren mit behinderten Leuten spezialisiert hat. Sie haben mehr und mehr und mehr Leute, die kommen. Jeder Tag während der Wintersaison kann man mindestens zwei bis drei Leute mit Behinderung auf dem Skigebiet sehen. Ich weiss zum Beispiel, dass in Saas-Fee die Lifte und die anderen Installationen nicht perfekt sind, um Behindertenski zu fahren. Ich wollte mal dorthin

gehen, um Ski zu fahren mit Handiconcept. Die haben dann gesagt, in Saas-Fee ist es bis jetzt schwer. Für mich gibt es also ein wichtiges und grosses Entwicklungspotential.

Aber ich kann keine Zahlen nennen, da ich keine Studien gemacht habe. Man sagt aber, es gibt eine existierende, etwas ältere Studie. Der Verein 'Tourismus für alle' in Quebec, Kanada, hat Anfang 2000er-Jahre eine Studie gemacht. In dieser Studie haben sie gesagt, dass ein Tourismus für alle der Tourismusindustrie ein Entwicklungspotential von zirka zehn bis fünfzehn Prozent bringt. Das ist viel, ja, denn man muss auch immer denken, dass jemand mit Behinderung nie allein kommt. Der kommt mit seiner Familie oder mit einem privaten Betreuer. Für ein Hotel heisst das immer, dass mindestens zwei Zimmer belegt sind, falls sie eine behinderte Person empfangen. Das ist interessant.

B: Was für Sportarten werden von behinderten Personen häufig betrieben, im Winter und im Sommer?

I: Skilanglauf gibt es für Behinderte auch. Schwimmen gibt es auch – zum Beispiel diejenige der Jugendherberge in Saas-Fee ist super. Ich bin mir nicht mehr ganz sicher, ob es einen Lift ins Schwimmbecken gibt, aber ansonsten war es super. Dann Wandern, das sind wichtige Sportaktivitäten für Behinderte. Dann gibt es auch Pfeilbogenschiessen, wie Robin Hood, dann Tennis im Rollstuhl, das ist auch eine wichtige Sportaktivität. Es gibt also viele Sportaktivitäten, sowohl im Winter wie auch im Sommer für Orte wie Saas-Fee.

B: Was sind Erfolgsfaktoren für Angebote? Bzw. sollte man spezielle Angebote anbieten oder integrieren sich die behinderten Personen in die bestehenden Angebote?

I: Für mich ist das Wichtigste, dass man die behinderten Leute total integriert in normale und generelle Angebote. Aber man kann manchmal natürlich ein paar spezifische Angebote entwickeln. Dies kann ein guter Weg sein, um Leute mit Behinderung in einen Ort zu bringen. Spezifische Werbung zu machen für Leute mit Behinderung, in welcher man zeigt, was man hat, ist auch wichtig. Aber die Philosophie und die Konzepte sollten meistens inklusiv sein. Die spezifischen Bedürfnisse müssen in den generellen Angeboten inkludiert sein.

Inklusion

B: Finden Sie, dass Saastal oder allgemein die Schweiz sind bemüht, Personen mit eingeschränkter Mobilität (besser) zu integrieren?

I: Wir sind am Anfang des Prozesses. Wir sind da wirklich am Anfang. Wenn ich einen Vergleich mache mit Quebec zum Beispiel, der Prozess der Inklusion hat dort bereits im Jahre 1990 angefangen. In der Schweiz gibt es Diskussionen um diesen Prozess seit zehn Jahren. Früher hatte ich einmal ein Treffen mit Schweiz Tourismus, um diese Idee zu entwickeln. Es gab früher ein paar Bemühungen durch spezifische Vereine. Zum Beispiel hat Procap eine spezielle Agentur für Tourismus entwickelt. Zusammen mit Mobility International haben sie dann an Projekten gearbeitet. So haben sie beispielsweise im Toggenburg Angebote für rollstuhlgängiges Wandern kreiert. Es gab also ein paar Projekte, aber die Projekte wurden nur durch spezifische und spezialisierte Vereine getragen. Es gab keine Debatte im generellen Tourismusgremium. Seit vielleicht vier Jahren kommen die Ideen direkt vom Tourismusbüro oder Schweiz Tourismus oder von diesen Gremien. Ich habe das Gefühl, dass ein paar Orte sicherlich darüber nachgedacht haben und es jetzt anfängt, dass interessante Angebote entstehen. Zum Beispiel weiss ich, dass in der Aletsch Arena ein entsprechendes Konzept entwickelt wurde – so weiss ich, dass adaptiertes Skifahren dort gut funktioniert. Die Luftseilbahn Eggishorn bis zum Aletschgletscher haben grosse Anstrengungen betrieben, dass man nun sehr leicht mit dem Rollstuhl dorthin gehen können. Es kommt also, aber es ist noch nicht so weit. Ich bin mir sicher, dass Saas-Fee und das Saastal auch versuchen, etwas zu entwickeln. Aber ich kenne die Umgebung zu wenig, um zu sagen, dass es ein Konzept gibt und sie daran arbeiten.

B: Kennen Sie andere Beispiele von Destination in der Schweiz im hochalpinen Raum, die Sie kennen und die gut sind?

I: Ja, Fiesch-Eggishorn. Dann Villars, klar für mich. Grimentz auch, die sind nicht so gut, aber es gibt ein paar Möglichkeiten. Davos hat viel darüber gearbeitet, glaube ich. Andermatt auch – in Andermatt gibt es mehrere rollstuhlgängige Hotels. Die Luftseilbahnen sind in Ordnung und die Wanderwege um Andermatt herum sind gut. Aber im Winter weiss ich nicht.

B: Sind andere Länder in Europa vorbildlicher betreffend Integration?

I: Klar, Dänemark, Schweden, Norwegen, Finnland. Ein paar Regionen in Deutschland auch, nicht alle Regionen, das hängt halt von den Bundesländern ab, aber einige Ländern sind sehr gut. Bayern ist gut, dann auch im Norden von Deutschland, im Norden von Hamburg, Lübeck und die Orte sind gut. In den Niederlanden gibt es die Problematik der historischen Stadteile – in Amsterdam ist es nicht so leicht, da die Stadt alt ist und dass ein Problem ist. Ich habe auch eine sehr gute Erfahrung gemacht in Grossbritannien und in Schottland.

B: Und was ist da gut?

I: Es ist gut zugänglich, es gibt gute Informationen. Es gibt auch eine gute Stimmung, man fühlt sich sehr wohl und akzeptiert. Man wird gut empfangen und die Transporte sind gut entwickelt und leicht. Das zeigt, dass es im Norden Europas besser ist. Im Süden entwickelt es sich auch, aber es ist nicht so gut wie im Norden. Ich weiss, dass es in Barcelona zum Beispiel sehr leicht ist mit Rollstuhl zu gehen, da war ich schon. Aber in Rom im Gegenzug ist es schwer. Zudem bin ich bereits mehrmals nach Italien in die Toscana gefahren bin. Das geht, weil ich mit meinem eigenen Auto dorthin gehe, aber ansonsten ist es unmöglich.

Destination Saas-Fee/Saastal

B: Wie könnte man ihrer Ansicht nach Personen mit eingeschränkter Mobilität hier integrieren?

I: Für die Aktivitäten, ja, Skifahren klar. Dann beim Schlitteln, da könnte man auch Lösungen finden und das könnte gut sein. Skitouren, das wird schwer, das ist eher ein kleines Fenster. Langlauf, klar. Eislaufen, Hockey, Curling, ja, es gibt Curling für Menschen im Rollstuhl oder für Blinde, das existiert und könnte gut sein.

Was die Oberbegriffe betrifft, Wandern, das geht. Dann bei den hochalpinen Erlebnissen hängt es davon ab, was man darunter versteht. Ich meine, bis ganz oben zum Ende der Luftseilbahn, das geht natürlich. Dort oben dann vielleicht ein wenig wandern, das geht auch. Aber Bergsteigen, Alpinismus, das geht nicht. Abenteuer und Limit, denke ich, das ist ein neues Feld für behinderte Leute, welches sich auch entwickelt. Vor 30 Jahren war ich der erste in der Welt, welcher Bungeejumping ausprobiert hat. Jetzt wollen die Leute mit Behinderung das. Es heisst,

das Abenteuer und das Limit ist auch ein Thema, dass die behinderten Leute interessiert, man kann es also machen. Kulinarik, Gastronomie und Wohlbefinden, ja klar. Da ist beispielsweise auch wichtig, dass der Zugang in den Wellnessbereich mit Sauna, Dampfbad und so sichergestellt wird.

B: Würden Sie sich wünschen, dass es eine eigene Strategie für behinderte Personen gibt?

I: Es ist nötig, etwas zu haben. Es ist aber auch nötig, dass diese Strategie in die generelle Strategie integriert wird. Für mich ist es falsch, zu denken, dass man eine spezifische Strategie haben muss. Diese spezifischen Punkte müssen in der generellen Strategie integriert sein.

Spezifische Fragen

B: Was für sportliche Aktivitäten interessiert Sie?

I: Ich persönlich interessiere mich fürs Skifahren, Wandern, Schwimmen. Ich habe nie versucht Curling zu spielen, aber da könnte ich auch interessiert sein. Ich habe auch sehr gerne Bowling. Es gibt einen Weg, Bowling zu adaptieren mit einem spezifischen Metallgestell, dass man vor den Rollstuhl steckt und dann kann man den Ball darauf stecken und durch eine Rampe rutscht der Ball hinunter. Das mache ich sehr gerne, zum Beispiel. Aber ich bin nicht so im Kollektivsport wie Fussball und Hockey interessiert.

B: Waren sie schon lange interessiert am Skifahren und haben es nicht gemacht, weil Sie dachten, es sei nicht möglich?

I: Am Skifahren war ich immer interessiert, aber ich betreibe diesen Sport erst seit sechs oder sieben Jahren. Früher habe ich immer gedacht, dass es für mich nicht möglich ist. Es war an meinem 50. Geburtstag, als mir jemand einen Skitag geschenkt hat. Dann habe ich gedacht, wie soll ich das nur schaffen. Aber dann war es toll und nun gehe ich jeden Winter an drei bis fünf Tagen Skifahren.

B: Haben Sie die Ausrüstung selbst oder mieten Sie die?

I: Ich miete den Skibob plus den Führer. Denn ich kann nicht allein Skifahren, ich bin im Tandemski. Das ist ein System, bei welchem ich in einem Spezialsitz mit zwei Skiern sitze und der Führer ist auch auf den gleichen Skiern hinter mir.

B: Dieses Angebot stammt von Organisationen oder von Destinationen?

I: Ein paar sind Gebiete, welche sich in der Nähe von Organisationen befinden. Aber es gibt auch in Verbier zum Beispiel die Schweizerische Skischule, welche dieses Angebot direkt selbst hat. Diese Skischule ist für das Angebot direkt durch die Stadt Verbier und Verbier Tourismus unterstützt.

B: Gehen Sie immer an den gleichen Ort Skifahren oder wechseln Sie ab?

I: Bis jetzt bin ich gewohnt, dass ich mit meinem Führer in Villars Skifahren gehe, weil ich den Ort gut kenne. Ich würde gerne irgendwo anders hingehen, aber mit meinem Team. Aber ich könnte auch versuchen mit anderen Leuten – da würde ich wahrscheinlich ein bisschen mehr Angst haben am Anfang, aber das würde sich dann legen. Wenn Saas-Fee zum Beispiel sagt, dass wir ein solches Angebot entwickeln und sie gutes Material und gute Führer haben, die trainiert sind, dann könnte ich ohne Probleme gehen.

B: Verreisen Sie allein oder mit einer Begleitperson?

I: Ich bin immer begleitet. Manchmal gehe ich nur mit meiner Frau, aber meistens habe ich einen persönlichen Betreuer mit mir. Das heisst dann, dass ich ein Zweifachzimmer brauche. Und sehr oft habe ich auch meine Kinder mit, nicht immer, da sie nicht mehr so jung sind, aber ich bin nie allein.

B: Würden Sie sich auf Ihren Reisen noch eine Verbesserung wünschen?

I: Für mich würde das Reisen sehr angenehm, wenn ich eine persönliche Betreuung direkt am Ferienort organisieren könnte. Denn bis jetzt muss ich immer jemanden im Voraus dafür engagieren, der muss immer im Vorhinein kommen und es gibt sehr viele Extrakosten, die ich bedenken muss. Wenn ich weiss, dass es in Saas-Fee beispielsweise einen Betreuer gibt, der mir am Morgen und am Abend helfen kann und tagsüber einige Stunden mit mir kommt, um zu schwimmen oder so, dann würde es sehr, sehr angenehm werden. Aber bei diesen Personen handelt es sich nicht um spezifische Pflegedienste, sondern eher um Begleitdienste. Es heisst, man muss nicht spezifisches medizinisches Wissen haben, es geht eher um eine Alltagsbegleitung. Die Dienste, welche wir in grossen Städten haben, wie die Pflege zu Hause, die sind nicht sehr gut dafür geeignet. Denn die sind mehr Pflege und nicht Begleitung.

Anhang X: Interview mit Valérie Favre Accola

Interviewleitfaden

Vorname, Nachname	Valérie	Favre Accola
Funktion	Leiterin Regionalentwicklung Region Prättigau Davos	
Ort der Befragung	Microsoft Teams	
Datum	01. Juni 2023	
Interviewer	Sven Zuber	

Einstiegsfragen

B: Wie sieht Ihr beruflicher Werdegang aus?

I: Ich habe ein Studium absolviert an der Universität Fribourg im Bereich germanische Philologie und Ethik, also zeitgenössische Philosophie. Ich habe aber dann in diesem Bereich eher wenig gearbeitet, sondern bin an einer Universität tätig gewesen im Bereich Telekommunikationsmanagement. Zudem habe ich an allen Eignungstests fürs Medizinstudium etc. mitgearbeitet – dort habe ich unter anderem am Zentrum für Testentwicklung die Testproduktion für mehrere Jahre geleitet. Das ist eigentlich mein Werdegang. Anschliessend bin ich in die Privatwirtschaft eingestiegen. Zuerst war ich bei einem familiären Unternehmen, ehe ich in die Exekutive der Davoser Regierung wechselte. Von dort aus erfolgte dann der Wechsel zur Regionalentwicklung. Und das ist meine aktuelle Tätigkeit als Leiterin der Regionalentwicklung.

B: Was gehört zu Ihren Hauptaufgaben als Leiterin Regionalentwicklung?

I: Insbesondere geht es um die Ermöglichung von Weiterentwicklung und Wachstum in der Region – sei es über Tourismusentwicklung oder wie bei uns sehr stark im Bereich der Forschung. Also Ansiedlung von neuen Forschungsinstituten, Vernetzung der bestehenden KMUs oder kurz gesagt alles, was Innovation ermöglicht oder die Wettbewerbsfähigkeit der bestehenden Unternehmungen stärkt.

Schlüsselfragen

Allgemein

B: Mit welchen Herausforderungen sehen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität (Fokus auf Personen im Rollstuhl und Gehbehinderte) konfrontiert?

I: Also man sieht einfach, dass die Reisevorbereitung ganz ein wichtiger Faktor ist. Die Leute sind darauf angewiesen, für die Planung ihrer Reise bereits im Voraus zu wissen, ob die Unterkunft oder der Bahnhof barrierefrei sind. Grundsätzlich muss man schauen, dass der Zielgruppe bereits viele Informationen vorab bereitgestellt werden können. Für sie ist dies absolut notwendig, denn ansonsten tauchen plötzlich Probleme auf bei der Reise oder bei Ankunft am Ferienort selbst. Wenn sie beispielsweise vor der Unterkunft stehen und merken, dass der Eingangsbereich oder die Dusche nicht barrierefrei sind, dann ist das für sie lästig. Im Gegensatz zum normalen Gast brauchen sie also viel mehr Informationen zu den Infrastrukturen, insbesondere ob und in welcher Form die Einrichtungen barrierefrei sind. Diese Informationen muss man in einer geeigneten Form bereitstellen. Beispielsweise gibt es ja heutzutage sogenannte Selbstdeklarationen – die sind nicht per Se schlecht, jedoch beinhalten sie nicht in jedem Fall alle notwendigen Informationen.

B: Wo liegen dabei die Schwierigkeiten für Tourismusdestinationen?

I: Also ich glaube im barrierefreien Tourismus kann eine Destination nicht ohne Gemeinde arbeiten und auch nicht ohne Sportdienstleister. Es braucht wirklich ein Bekenntnis der Gemeinde, welche vorab bereit ist, gewisse Informationen zur Verfügung zu stellen, bzw. auch den Kostenaufwand auf sich zu nehmen, damit die Informationen bezüglich barrierefreier Infrastruktur in genügend geprüfter und geeigneter Form dargestellt werden können. Dann braucht es aber auch eine Destination, welche wirklich auch ein Bekenntnis abgibt und nicht irgendwelche Hemmungen bezüglich der Kommunikation von Barrierefreiheit hat. Denn es kann sein, dass die Tourismusverantwortlichen nicht wollen, dass in ihrer Destination viele Rollstühle unterwegs sind, denn es handelt sich dabei um kranke Personen. Da braucht es wirklich ein gutes Zusammenspiel – die Destination kann nichts machen, wenn es seitens der Gemeinde kein Bekenntnis gibt, und die Gemeinde kann nichts machen, wenn es seitens der

Destination kein Bekenntnis gibt. Und im Idealfall arbeiten eben Sportdienstleister – egal ob ein Bikeshop, eine Segelschule oder die Bergbahnen – auch Hand in Hand zusammen. Denn nur mit den Infrastrukturen wird eine Destination nicht attraktiv, sondern es braucht auch barrierefreie Erlebnisangebot, möglichst ganzjährig. Das heisst, dass man etwas im Winter anbieten kann – in eurem Fall wäre dies eher Langlauf oder Dualski – aber auch im Sommer. Denn man muss ehrlich sein, nur eine barrierefreie Anreise und ein bis zwei barrierefreie Wanderwege macht das Ganze zu wenig attraktiv.

B: Wie gross ist die Nachfrage (nach sportlichen Aktivitäten) der angesprochenen Zielgruppe?

I: Wir sind erst gestartet, deshalb kann ich nicht sehr viele Zahlen liefern. Aber ich kann sagen, dass Angebote, welche ein gemeinsames Erlebnis unter Freunden, Familien oder Partnerschaften ermöglichen, sind gefragt sind.

Im Juli sind wir gestartet mit dem Pedalo – dies ermöglicht beispielsweise Familien, ihr in der Mobilität eingeschränktes Kind mitzunehmen. Dabei braucht es immer mindestens zwei Personen, welche antreiben, aber Platz bietet das Pedalo für bis zu vier Personen. Dieses Angebot wurde 62-mal gebucht. Für uns als stark saisonale Destination – der See ist im Winter zugefroren und im Herbst ist es auch kalt – sind 62 Buchungen bei der sehr kleinen Zielgruppe und dem begrenzten Zeitraum ein sehr grosser Erfolg. Da hatten sie eine Riesenfreude, da ein gemeinsames Erlebnis ermöglicht wurde.

Wir haben noch keine Zahlen zum Velo. Aber wir haben Zahlen zum Dualskibob – dort liegen die Buchungen bei 17 kompletten Tagen über den Winter, obwohl es nicht viel Schnee hatte. Und der Langlaufschlitten, welcher erst im Dezember angeliefert wurde und noch mehr mit den Schneeprobleme zu kämpfen hatte, verzeichnete 14 komplette Tage.

Wenn es darum geht, neue Erlebnisse auszuprobieren, dann ist die Anschaffung der Spezialgeräte zum Testen des neuen Erlebnisses für einzelne Personen immer gerade sehr teuer. Und wenn man vorab mal so etwas testen möchte, auch verbunden mit Ferien, dann sind unsere Angebote eine gute Möglichkeit und schaffen eine gewisse Verbindung.

B: Sie haben vorhin von der Nachfrage gesprochen – haben Sie dazu bereits einige Nachforschungen betrieben?

I: Es kommt darauf an, wie man es definiert. Wenn man sich fragt, wer von Barrierefreiheit profitiert, dann ist es doch ein sehr grosser Anteil der Bevölkerung. Denn es betrifft dann nicht nur diejenigen, welche im Rollstuhl sitzen, sondern auch diejenigen mit Rollator oder Familien mit Kindern. Was wir sagen, aber ich müsste diese Zahlen dann noch suchen, ist, dass es ein sehr stark wachsender Markt ist. Man darf nicht vergessen, dass die Gesellschaft langsam überaltert. Die ältere Gesellschaft nimmt immer stärker zu und diese ältere Generation ist genauso auf Barrierefreiheit angewiesen wie Leute, die wirklich gehbehindert sind wie Paraplegiker. Und wenn man sieht, dass man bald darauf zuläuft, dass rund 30 Prozent der Bevölkerung von der Barrierefreiheit profitiert – sie sind nicht unbedingt darauf angewiesen, sie profitieren aber davon – dann ist dies seitens der öffentlichen Hand auch lohnend, sich mit diesem Thema zu beschäftigen.

Es lohnt sich also, die Neubauten, welche eh barrierefrei gebaut werden müssen, entsprechend in Wert zu setzen. Es gilt, die Daten zur Barrierefreiheit in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen, damit die Leute diese Informationen auch finden. Ich glaube, dass ist der grösste Fluch – es gibt junge internationale Leute, welche gerne allein verreisen möchten. Wenn sie aber verreisen möchten, dann sind sie auf verlässliche Informationen angewiesen, da sie nicht so flexibel umbuchen können. Und diese Informationen finden sie ganz schlecht. Zwar gibt es die Reiseorganisation Claire & George, aber die ist mega teuer. Dort kann man sich eine barrierefreie Reise zusammenstellen lassen inkl. Begleitservice, jedoch in einem Preissegment, welches nicht mehr so lustig ist. Hinzu kommt, dass man als junge Person kein Interesse an solchen Ferien hat, da man etwas erleben will, aktiv unterwegs sein will und die Reise selbstständig anpacken will.

B: Was sind Erfolgsfaktoren für Angebote?

I: Es ist immer verbunden mit Schulungen. Es ist ganz wichtig, dass sehen wir auch beim Dualskibob, dass es beispielsweise eine Skischule gibt, welche bereit ist, ihr Personal entsprechend in die Kurse zu schicken. Es sind, glaube ich, immer drei Schneesportlehrer, welche darauf spezialisiert sind und alle Kurse gemacht haben. Dann braucht es auch eine

gewisse Sensibilisierung des Personals bei der Bergbahn, damit Hemmungen abgebaut werden können. Denn der ganze Prozess ist nicht ganz einfach. Der Dualskibob ist oben auf dem Berg stationiert und die Personen kommen unten mit dem Rollstuhl an. Dann werden sie umgeladen und man muss gleichzeitig schauen, dass der Rollstuhl zum Ort der Mittagspause transportiert wird. Ich muss aber auch sagen, dass das Personal stets sehr hilfsbereit war und Freude hatte, dass sie den die behinderten Personen eine Freude bereiten konnten. Ich habe nie etwas Negatives gehört. Aber sie mussten auch lernen, was wichtig ist und auf was man schauen muss. Zum Beispiel im Hotel – wenn man weiss, dass jemand mit dem Rollstuhl anreist und das Zimmer und alles passt, dann gilt es aber auch, darauf zu achten, wo die Duschbrause im Zimmer platziert ist. Denn eine Person im Rollstuhl kommt nicht oben an die Brause, wenn man sie nicht unten hinlegt. Das Personal muss also lernen, auf solche Punkte zu achten. Da gibt es nämlich ganz viele solcher kleinen Dinge, welche wir in Schulungen bewusst vermitteln.

B: Gibt es neben Schulungen noch andere Faktoren, welche wichtig sind bei neuen Angeboten?

I: Bei den Angeboten haben wir immer geschaut, dass wir sie so gestalten, dass der Benutzer nicht im Vorhinein einen Kurs besucht haben muss. Wir haben also niederschwellige Angebote geschaffen. Im Bereich Tourismus haben wir nicht hochspezialisierte Sportgeräte angeschafft, bei denen man zuerst einen zweiwöchigen Einstiegskurs als Nutzer absolvieren musste. Dies aus dem Grund, damit die Angebote auch Lust machen, etwas auszuprobieren und auch für weniger sportliche Gäste zugänglich sind. Darauf haben wir wirklich ein bisschen geschaut.

Dann haben wir weiter darauf geschaut, dass es zur Destination passt. Das ist natürlich nicht für jede Destination das Gleiche. Davos Klosters hat sich zum einen Sports Unlimited auf die Fahne geschrieben und dann haben wir ganz klar gesagt, dass wir Erlebnisangebote schaffen möchte, also Sportangebote wie Bewegung in der Natur. Zum anderen hat sich Klosters als Teil der ganzen Destination das Thema Familien auf die Fahne geschrieben, weshalb wir auch darauf geachtet haben, dass es auch Angebote sind, welche die ganze Familie zusammen ausüben kann. Wir haben schon versucht, das Konzept auf die Tourismusstrategien anzupassen und nicht völlig etwas Neues zu erschaffen.

B: Waren die Anschaffungen der Spezialgeräte, beispielsweise der Tennisrollstuhl, teuer?

I: Es sind keine günstigen Anschaffungen gewesen. Der Tennisrollstuhl war jetzt nicht gerade das teuerste, aber das e-Tandem-Bike war beispielsweise 13'000 Franken. Es sind schon rechte Kosten, aber wir haben immer geschaut, dass der Sportdienstleister diese Kosten nicht tragen muss. Wir haben immer Kooperation gemacht – bei diesem e-Tandem-Bike haben wir beispielsweise die Anschaffungskosten des Gerätes in Zusammenarbeit mit Stiftungen finanziert. Der Sportdienstleister hat sich im Gegenzug dazu verpflichtet, die Schulungskosten der Mitarbeiter, die Einlagerungskosten sowie die Unterhaltskosten des Spezialgerätes zu tragen. Dann haben wir gesagt, dass er mit den Mietgebühren zwingend tief bleiben muss, da er ja das Gerät auch nicht bezahlt hat. Aber sie konnten so angesetzt werden, damit er mit diesen Einnahmen den Betrieb finanzieren konnte. Man darf aber wirklich sagen, zum Beispiel bei der Schneesportschule Davos, dass die Gäste sich nie über zu teure Mietpreise beschwert haben. Die meisten haben den Schneesportlehrer bezahlt und dafür das Gerät gratis nutzen konnten. Auch von Seiten der Schneesportschule gab es keine negativen Rückmeldungen. Zwischenzeitlich haben sie sogar selbst Daunensäcke für den Dualskibob angeschafft, damit kleinere Kinder in der Box auch gut gepolstert sind. Sie haben also das Angebot selbst weiterentwickelt, weshalb sich aus unserer Sicht die Investition gelohnt hat.

B: Wie sieht es mit den anderen Geräten aus?

I: Das Pedalo für den See kostete 6500 Franken, was sehr kostengünstig war. Hinzu kommen natürlich noch Transport und Zoll, da ich das Gerät aus Deutschland importieren musste. Das e-Tandem-Bike war eher teuer, so gegen 13'000 Franken. Und beim Dualskibob etc. bewegen wir uns ungefähr im ähnlichen Rahmen wie beim Pedalo. Langlaufschlitten hingegen war relativ günstig, um die 650 Franken. Da gibt es teurere und günstiger Varianten.

Wichtig ist, dass man schaut, was es für potentielle Kooperationspartner hat. Was ich beispielsweise noch nicht realisieren konnte, was aber sehr cool wäre, ist ein Tandemflug, also ein Gleitschirmflug. Dazu braucht es aber einen guten Startplatz, der gut zugänglich ist und da finde ich keinen. Das Zubehör zum Starten an sich wäre jedoch relativ günstig. Deshalb muss man schauen, welche potentielle Partner es hat.

Inklusion

B: Finden Sie, die Schweiz ist bemüht, Personen mit eingeschränkter Mobilität (besser) zu integrieren?

I: Ja, wir sind sicher daran, es ist ein Prozess. Mir sind sicher nicht die Vorzeigeneration Nummer eins. Aber ich finde, es geht immer etwas. Ich sage immer, es ist ein Prozess, der läuft. Am WEF habe ich eine Diskussion mit einem Herrn gehabt, der ausgerufen hat, das WEF hätte eine Veranstaltung auf der Schatzalp oben gehabt – das ist übrigens der einzige Berg, der nicht barrierefrei ist – und das sei eine Katastrophe gewesen. Er hat aber nicht gesehen, was es alles schon gibt und dass alle andere Bahnen bereits barrierefrei sind.

Ja, ich glaube es braucht immer Lösungen und einen Dialog. Ich habe viel mit Markus Böni von der Pro Infirmis zu tun und er selbst ist extrem pragmatisch unterwegs. Er ist selbst im Rollstuhl und sagt einfach, dass er auch nicht verlangen könne, dass eine Station, welche kaum Personen im Rollstuhl empfängt, für 30 Millionen umgebaut werden muss, wenn es die Möglichkeit gibt, eine Haltestation vorher auszusteigen und mit dem Bus weiterzufahren. Es braucht also auch Kompromisbereitschaft.

B: Sind andere Länder oder Destinationen vorbildlich(er) betreffend Inklusion?

I: Ich stelle einfach fest, dass alle Länder jetzt extrem gut unterwegs sind oder viel machen oder auch Kongresse haben. Zum Beispiel Australien, die haben es vielleicht einfacher, weil sie weniger Berge haben, aber ich spüre das es ein Thema ist. Also barrierefreies Reisen ist dort mittlerweile wirklich ein grösseres Thema als in der Schweiz. Also ich finde jetzt so Anbieter oder dass man einen Kongress zum Thema barrierefreies Reisen veranstaltet, dass habe ich hier in der Schweiz noch nicht festgestellt. Vielleicht sind wir dazu auch zu klein, aber in den Staaten oder in Australien oder mittlerweile auch in Thailand, dort ist es ein Thema. Nicht in Bezug auf sehr viele Erlebnisangebote, aber Begleitpersonen, Thematisierung, Infrastrukturen etc. – da stelle ich schon fest, dass dies in den genannten Ländern viel mehr thematisiert wird als bei uns in der Schweiz.

B: Und vielleicht innerhalb Europas, welche Länder sind hier gut unterwegs?

I: Da stelle ich keine grossen Unterschiede fest, also muss ich ganz ehrlich sagen. Wir sind alle ein bisschen am Probieren und am Vorwärts machen. Wir sind auch am Entwickeln – ich versuche bereits lange, ein Gerät in die Schweiz zu importieren, welches aus Schweden kommt. Es ist immer noch nicht zugelassen, dies liegt an unserem Bundesamt in Bern. Das ist noch schwierig – man hätte Sportgeräte und muss dann mit solchen Sachen kämpfen. Aber man stellt fest, dass der Prozess am Laufen ist.

B: Aus meiner Sicht ist Ihre Region innerhalb der Schweiz als Best Practice anzusehen. Habt ihr selbst auch ein Best-Practice-Beispiel, welches ihr euch zum Vorbild genommen habt?

I: Also ich glaube, das Best Practice hat bei uns am Anfang nicht so gut funktioniert. Aber essentiell ist die enge Zusammenarbeit zwischen Gemeinde und Destination. Wenn das Bekenntnis nicht vorhanden ist, dann ist das Projekt zum Scheitern verurteilt. Denn die Destination kann nichts vermarkten oder kommunizieren, was die Gemeinde nicht unterstützt. Wenn letztere überall auf der Bremse stehen und sagen, nein, das interessiert uns nicht – da geht es nicht einmal mehr ums Bauen, sondern um die Erfassung und Prüfung der öffentlichen Infrastruktur – dann kann man auch nichts kommunizieren. Also das kann ich aus unseren anfänglich schlechten Erfahrungen sagen, dass diese Zusammenarbeit einfach notwendig ist. Wenn das nicht vorhanden ist, dann kommt man nicht vorwärts.

Anschliessend ist Kommunikation das A und O. Was bei uns sehr erfreulich ist, wenn man irgendwann einen gewissen Bekanntheitsgrad erreicht hat, dann helfen plötzlich sehr viele mit. Diese Woche beispielsweise ist der Lions Club auf mich zugekommen und hat gesagt, dass sie ein zweites e-Tandem-Bike für Sehbehinderte angeschafft haben. Und im Winter hat mich die Kutschenzentrale kontaktiert und gesagt, dass sie ohne finanzielle Unterstützung und nur weil sie gesehen haben, was alles geht, eine neue Kutsche angeschafft haben, welche barrierefrei ist und hinten durch eine Rampe zugänglich ist.

Destination Saas-Fee/Saastal

B: Finden Sie, dass es nötig ist, eine spezielle Strategie für eingeschränkte Personen zu haben oder reicht eine Integration in die allgemeine Strategie?

I: Ich glaube, separat muss man höchstens die Kommunikation aufgleisen, da die Zielgruppe mehr Informationen braucht. Man muss sich überlegen, wie man die Informationen vermittelt. Ich glaube aber, dass ich nie eine separate Strategie fahren würde. Denn dies wird auch zu schwierig für die Destination. Wie will sie das separat noch kommunizieren. Am authentischsten ist es, wenn die Inklusion im Rahmen der bestehenden Strategie erfolgt. Also wenn man beispielsweise im Bereich Natur und Erlebnisse im Sommer unterwegs ist, dann kann man barrierefreie Wanderwege noch speziell im Outdoor Active erfassen, kennzeichnen und kommunizieren. Aber nicht irgendwie versuchen, eine separate Strategie zu fahren. Denn die Destination wird keine separaten Gelder aufbringen und die Kommunikation wird dann viel schwieriger. Man kann aber bereits sehr viel tun, wenn die vorhandenen Wanderwege kennzeichnet und nach aussen kommuniziert.

Spezifische Fragen

B: Wie ist die gemeinnützige Initiative Access Unlimited zu Stande gekommen?

I: Es war eine ehemalige Mitarbeiterin der Destination, welche sich interessiert hat und gleichzeitig ist Pro Infirmis auf den Kanton zugekommen und hat gefragt, ob man nicht mal schauen kann, dass im Bereich Barrierefreiheit etwas geht. Und dann hat man sich gefunden und gesagt, dass man ein Regionalentwicklungsprojekt daraus macht. Im Sinne eines Piloten, um zu schauen, was möglich ist und was nicht, bzw. was es alles braucht. Wichtig ist, dass die anderen Destinationen nicht die gleichen Fehler machen wie wir, bzw. dass wir ihnen sagen können, schaut, barrierefreier Tourismus ist cool, aber ihr müsst schauen, dass die und die Akteure mit im Boot sind, denn ohne wird es nicht funktionieren und ihr müsst gar nicht erst damit anfangen. Also dass man wirklich sagen kann, Grundvoraussetzung ist ein klares und nicht ein wages Bekenntnis der Gemeinde und der Destination.

B: Wie sieht die Organisation aus, bzw. wer ist im Lead?

I: Wir haben Pro Infirmis mit im Boot, welche uns beratend zur Seite stehen und in unserem Auftrag gegen Entgelt die Prüfungen der Infrastrukturen vornimmt. Sie kommen vor Ort, vermessen die Infrastrukturen und erfassen sie in ihrer App. Dadurch ergeben sich die Schnittstellen, welche entweder die Hotels aufnehmen und verlinken können oder wir selbst nach aussen kommunizieren können.

B: Lief die Erfassung der Infrastrukturen ausschliesslich über Pro Infirmis oder zu Beginn auch über die Leistungsträger selbst?

I: Wir haben das immer mit der Pro Infirmis gemacht. Und zwar haben wir die Objekte gesammelt mit den Adressen und dann sind die Verantwortlichen von Pro Infirmis für mehrere Tage nach Davos gekommen und haben die Objekte erfasst. Geschehen ist dies mit Hilfe eines I Pads, mit welchem sie Fotos gemacht haben, Distanzen erfasst haben usw. Und dass haben sie dann in ihrer App hinterlegt. Die dort aufbereiteten Daten konnte man dann entsprechend verlinken oder dann auf der eigenen Karte von Pro Infirmis aufrufen.

B: Was war der Grund, dass die Erfassung nicht über die Leistungsträger selbst erfolgte?

I: Es gibt ja die OK:GO Initiative, welche relativ neu ist und auf Selbsterfassung setzt. Wir sind aber vor dieser Initiative gestartet. Zudem haben wir die Rückmeldung erhalten, dass die Erfassung qualitativ bei der Selbstdeklaration nicht immer gleich gut war. Dann haben wir auch die Rückmeldung der Gäste erhalten, dass es vor Ort nicht so war wie im Internet angegeben und plötzlich Barrieren auftauchten. Es ist günstiger, OK:GO, da man den Aufwand nicht bezahlt, aber qualitativ sind diese Erfassungen gemäss Rückmeldungen nicht immer so gut. Der Grund aber, wieso wir uns für Pro Infirmis entschieden haben, ist, dass es OK:GO bei Projektbeginn noch gar nicht gegeben hat.

B: Wer bezahlt die Kosten der Erfassung?

I: Damals zu Beginn, da es ein Regionalentwicklungsprojekt war, wurden die Kosten von der Gemeinde, vom Kanton und von der Region getragen und für die Leistungsträger war es kostenlos. Neu ist es so, dass wir Leistungsvereinbarungen mit den verschiedenen Gemeinden aufgestellt haben. So müssen alle Neubauprojekte oder neue Infrastrukturen, welche so oder

so barrierefrei sein müssen, auch in Wert gesetzt und die Zugänglichkeit entsprechend kommuniziert werden. Wir bekommen jedes Jahr eine Liste der Gemeinde mit den neuen Gebäuden, Infrastrukturen usw., dann gibt es einen gemeinsamen Prüfetermin und diese Kosten übernimmt die Gemeinde. Aber wir sagen, wenn man schon ein Gebäude von mehreren Millionen baut, dann sollte die Prüfung für 100 Franken, bei welcher man die Informationen nach aussen trägt, auch drin liegen. Aber der Grundstock selbst lief über das Regionalentwicklungsprojekt.

B: Wie sieht die aktuelle Kommunikation der Barrierefreiheit aus?

I: Zurzeit befinden sich die Informationen auf unserer eigenen Webseite www.access-unlimited.ch. Das ist etwas, was wir auf Ende des Regionalentwicklungsprojekts ändern möchten. Das hat etwas damit zu tun, dass die angesprochene Partnerschaft zwischen uns und den Tourismusverantwortlichen nicht immer gleich gut war. So haben wir gesagt, dass wir erst mal alle Informationen sammeln werden und auf einer separaten Webseite darstellen. Aber bis Ende des Regionalentwicklungsprojektes ist es die Idee, und das empfehle ich auch, dass die Informationen auf der Destinationswebseite zur Verfügung gestellt werden. Das Problem ist, sie brauchen viel mehr Informationen für barrierefreien Tourismus, welche für andere Gäste völlig irrelevant sind. Dies geht bis zur Betreuung oder bis zu zusätzlichen Geräten, welche sie zum Teil brauchen und so weiter. Und das sind natürlich Informationen, welche eine Destination nicht so interessant findet. Logischerweise kommunizieren sie gerne die Erlebnisangebote oder gewisse Wanderrouten, aber das man beispielsweise ein zusätzliches Taxi oder ein Hilfsgerät anbietet – also alles in Richtung Krankheit – dass ist für Destinationen weniger interessant. Das sind die anfänglichen sehr negativen Stimmen gewesen, welche gesagt haben, nein, wir sind eine Destination, welche gesunde, aktive Leute bei uns haben will und kranke Leute wollen wir nicht haben. Das ist die Herausforderung, welche es gibt. Es sind wichtige Informationen für die Leute, welche mit Einschränkung reisen möchten, aber es sind Informationen, welche eine Destination gar nicht so interessant finden, weil sie andere Gäste nicht brauchen.

B: Ist der Tourismus zwischenzeitlich besser involviert?

I: Also sie haben uns in diesem Jahr die Zusage gegeben, dass sie die Informationen auf ihrer Webseite integrieren. Anfänglich ging es eher in Richtung Prüfung von Hilfsmitteln und Infrastrukturen, was sie nicht sehr interessant fanden. Denn man braucht ein gewisses Fundament – wenn man keine barrierefreien Busse, Routen etc. hat, dann muss man auch keine Erlebnisangebote anbieten, denn die Leute können sich gar nicht bewegen, sie finden keine Unterkunft usw. Und diese Grundarbeit ist natürlich aus Sicht der Destination nicht attraktiv. Es ist eine Grundarbeit, welche übrigens nicht nur dem Tourismus dient, sondern es dient auch allen anderen Mitbewohnern oder Zweitheimischen, welche darauf angewiesen sind. Und diese Grundlagenarbeit findet die Destination nicht cool, denn die Destination möchte neue Gäste gewinnen. Die Destination ist auf Akquise und sie sehen sich nicht unbedingt als Dienstleister von Zweitheimischen oder von Einheimischen.

Und das hat sich ein bisschen gewandelt, denn in einer zweiten Phase haben wir uns auf die Schaffung von Erlebnisangeboten konzentriert. Da hatten wir dann tatsächlich Leute, welche von Island nach Davos gekommen sind oder auch vom französischsprachigen Raum und da haben die Tourismusverantwortlichen gesehen, dass die Leute auch tatsächlich anreisen. Und das sind Sachen, welche sich vielleicht auch über ihre Webseite kommunizieren lassen, Erlebnisangebote und dergleichen.

B: Wird das Angebot stetig ausgebaut?

I: Ja, wir schliessen es in diesem Jahr ab als Regionalentwicklungsprojekt und haben für diesen Sommer noch zwei Angebote in Prüfung, sofern das Bundesamt für Strassen und die Zulassung erteilt. Ansonsten dürfen wir feststellen, dass das Projekt eine eigene Dynamik entwickelt hat. Mittlerweile überlegen sich die Leute selbst, was sie zur Thematik beitragen könnten, und teilen uns dann ihre Überlegungen mit. Und dann geht es nur noch um Kommunikation. Also wir müssen gar nicht mehr so viel machen, weil eine eigene Dynamik entstanden ist.

B: Wie sieht das weitere Vorgehen nach Projektabschluss aus?

I: Wir sind weiterhin als Beratungsstelle da. Wir haben noch Special Olympics, welche im Graubünden stattfinden. Wir haben immer gesagt, dass der barrierefreie Tourismus auf dem

Weg hin zu einer inklusiven Gesellschaft liegt. Special Olympics und barrierefreier Tourismus sind so ein Teilprojekt auf dem Weg hin zu einer inklusiven Gesellschaft. Wir schliessen das Projekt zwar ab und erstellen ein Handbuch zu Handen der anderen Destination im Graubünden, damit sie sich auch überlegen können, wie der Weg aussieht und was sie machen müssten. Aber physisch ist das Projekt nicht definitiv abgeschlossen, wir sind im Hintergrund noch da. Sagen wir es so, wir haben es ins Rollen gebracht und jetzt sollte es dann eigentlich ein bisschen von selbst laufen.

B: Wann war der Projektbeginn?

I: Mein Vorgänger hat das Projekt bereits angefangen, wahrscheinlich so im Jahr 2019, aber dann kam Corona. So konnten im Jahr 2020 die angesetzten Prüfungen der Infrastrukturen nicht erfolgen, da die Hotels alle geschlossen waren. Deshalb konnten wir erst im Jahr 2021 so richtig loslegen. Also Corona hat uns einen rechten Strich durch die Rechnung gemacht. Nichtsdestotrotz konnten wir jetzt innert kürzester Zeit einige Angebote auf die Beine stellen. Es braucht nicht viel Zeit, sondern es braucht eine gute Grundvernetzung und eine gute Grunderfassung und dann geht es relativ schnell.

B: Habt ihr Rückmeldungen erhalten, wie es betreffend Kommunikation der Barrierefreiheit seitens des lokalen Personals aussieht? Wurden bei den Personen am Gästeempfang Schulungen durchgeführt?

I: Nein, ich habe aber mehrere Leute, welche mich kontaktiert haben. Zum Beispiel ein Blinder, der nach Davos wandern kommen möchte und sich nach einer Begleitperson für den Weg beim Jakobshorn weiter hinten erkundet hat. Da haben wir versucht, zu helfen oder zu vermitteln. Seitens Tourismus hat es keine spezielle Person gegeben. Was ich seit letztem Jahr begonnen habe, zusammenzustellen, sind Gästefoblätter für Gästeinformation und vor allem das Hotelrezeptionspersonal, welches sehr oft wechselt. Damit sie wissen, dass es uns gibt und wo sie die Information finden, wenn sie interessierte Gäste haben. Jeweils auf die Winter- und Sommersaison stellen wir die neusten Erlebnisangebote zusammen. Im Sinne einer Unterstützung, wenn eine Person beispielsweise einen Hockeymatch besuchen möchte – es gibt einen speziellen Sektor, wo gibt es die Tickets, wo kann man sie buchen, alles so Sachen. Im Grundsatz kann das Gästebüro der Destination sowie das Hotelpersonal das Blatt

Sven Zuber

hervornehmen, es handelt sich um ein PDF, und die Links gerade Anklicken, damit sie zu den notwendigen Informationen gelangen.

B: Werden diese Informationsblätter nach Projektende weitergeführt?

I: Ja, das muss schlussendlich mein Auftraggeber entscheiden. Ein gewisser Stock ist jetzt vorhanden, nun gilt es, diesen Stock auch zu aktualisieren. Aus meiner Sicht wird das dann zur Destination übergehen, welche sich im Rahmen ihrer Tätigkeit dann auch um das Aktualisieren der Blätter kümmert. Wir haben einfach gefunden, dass diese etwas Separates ist, welches bei Bedarf hervorgeholt werden kann. Schliesslich gibt es nicht so viele Personen, welche auf diese Informationen angewiesen sind und wenn dann jemand im Rollstuhl kommt, dann sind die Informationen immer gerade vorhanden.

Anhang XI: E-Mail-Verkehr mit Valérie Favre Accola

Zuber Sven

Von: Favre Accola Valérie <Valerie.Favre@praetigau-davos.ch>
Gesendet: Donnerstag, 1. Juni 2023 15:48
An: Zuber Sven
Betreff: AW: Anfrage für ein Interview

Hallo

Ja im Anhang, aber ich habe Ihnen nicht die komplette Variante durchgestellt

Erlebnisangebote schaffen – Lieferantenverzeichnis

Pedalo

Lieferant [Colano Premium XL Freedom - Bootdiscount Seerose](#)
Kostenpunkt inklusiv Import CHF 6000.- (plus Kosten Anpassung der Bootstege)

Dual-Skibob

Lieferant Active Motion
<https://www.dualski.com/>
Kostenpunkt CHF 8600.- (plus Schulungen der Schneesportlehrer, Transportwagen Dualskibob)

E-Tandem Bike

Konfiguration HBKCH-0000747
PINO Steps – 2022
Durch den STEPS-Motor wird das PINO zum Fahrspaß-Garanten. Als besonders hilfreich erweist sich der Motor, wenn das Tandem als Kinder-Taxi oder Transport-Rad genutzt wird. Aber auch im normalen Tandem-Betrieb kommt das PINO Steps leicht über den Berg.
AUSSTATTUNG: Rahmen aus Aluminium 6061, teleskopierbar, 184–245 cm x 60-80 cm x 83–125 cm, Radstand 118-154,5 cm | Shimano Steps Motor E6100, 504?Wh Akku | Naben mit Steckachse und Boost-Standard | 11 Gang Shimano-Kettenschaltung | HASE BIKES Tandem-Kurbelgarnitur, hinten 170mm 44Z, vorne 165mm | hydraulische Scheibenbremsen | Gepäckträger Atran Velo | Beleuchtung aus Motorakku: B+M IQ-X, Rücklicht integriert | Schutzbleche SKS | Standard Sattelstütze
| Weiß, perlmutt glänzend
Kostenpunkt CHF 12'300.-
www.hasebikes.ch

Swiss-Trac (Wandern mit Unterstützung)

Kompatibler Rollstuhl mit Zugerät
[Swiss-Trac – Losfahren, wohin Sie wollen! \(swisstrac.ch\)](#)
Händler in Graubünden <https://www.buchli.ch/rehatechnik/antriebe>

JST-Rollstühle (Mountain-Drive)

Kostenpunkt CHF 25'000.-
<https://multidrive.ch/>

Tennisrollstuhl

<https://www.sunrisemedical.ch/rollstuehle/sopur/sportgeraete-fuer-rollstuhlfahrer/matchpoint-ti#overview>

Langlaufschlitten

[Schneesport | Orthotec \(paraplegie.ch\)](#)
<https://praschberger.com/langlaufschlitten/>

Sven Zuber

Paragliding

[Flugrolli Back Bone - Fluso Gleitschirmschule](#)

Region Prättigau / Davos
Valérie Favre Accola
Leiterin Regionalentwicklung
Büro Davos: Promenade 43, CH-7270 Davos Platz
Büro Klosters: Rathausgasse 2, CH-7250 Klosters
Telefon +41 81 414 32 37
Valerie.Favre@praettigau-davos.ch
www.praettigau-davos.ch / www.gemeindedavos.ch

Von: Zuber Sven <sven.zuber@students.hevs.ch>
Gesendet: Donnerstag, 1. Juni 2023 15:39
An: Favre Accola Valérie <Valerie.Favre@praettigau-davos.ch>
Betreff: AW: Anfrage für ein Interview

Sehr geehrte Frau Favre Accola

Nochmals vielen Dank für das aufschlussreiche Interview sowie die Zustellung der Unterlagen.
Sind die Anschaffungskosten der Spezialgeräte (Tennisrollstuhl, Skibob, Langlaufschlitten, etc.) auch im Handbuch vermerkt?

Freundliche Grüsse
Sven Zuber

Von: Favre Accola Valérie <Valerie.Favre@praettigau-davos.ch>
Gesendet: Donnerstag, 1. Juni 2023 14:59
An: Zuber Sven <sven.zuber@students.hevs.ch>
Betreff: AW: Anfrage für ein Interview

Sehr geehrter Herr Zuber

Anbei ein paar Informationen, die etwaig hilfreich sind. Das Handbuch (Stand 2022) aktualisiere ich dieses Jahr dann nochmals.
Die neuesten Erlebnisangebote finden Sie auf unserer Website www.access-unlimited.ch

Beste Grüsse

Region Prättigau / Davos
Valérie Favre Accola
Leiterin Regionalentwicklung
Büro Davos: Promenade 43, CH-7270 Davos Platz
Büro Klosters: Rathausgasse 2, CH-7250 Klosters
Telefon +41 81 414 32 37
Valerie.Favre@praettigau-davos.ch
www.praettigau-davos.ch / www.gemeindedavos.ch

Anhang XII: Interview mit Thomas Erne

Interviewleitfaden

Vorname, Nachname	Thomas	Erne
Funktion	Geschäftsleiter Cerebral	
Ort der Befragung	Microsoft Teams	
Datum	06. Juni 2023	
Interviewer	Sven Zuber	

Einstiegsfragen

B: Wie sieht Ihr beruflicher Werdegang aus?

I: Ich bin eigentlich vom Tourismus her bei der Stiftung gewesen. Vielleicht ganz kurz – ich habe beim Verkehrsverein Bern die Lehre gemacht, das war im Bereich Incoming, Tourismusorganisation. Anschliessend war ich im Outgoing tätig, bevor ich einige Jahre in Leysin gearbeitet habe, wo die internationalen Schulen waren. Dort wurden vor allem die Reisen für die Studenten und die Lehrerschaft organisiert. Nachher bin ich zurück ins Wallis gekommen, nach Grächen. Dort habe ich drei Jahre bei der Tourismusorganisation gearbeitet und das damalige Grächen, St. Niklaus Marketing aufgebaut. Ich muss auch sagen, mein Vater hat bereits in Grächen gearbeitet, weshalb der Walliser Dialekt für mich nicht so fremd ist. Ich bin sogar ein Jahr oder ein halbes Jahr in Grächen in den Kindergarten gegangen. Nachher bin ich ins Lötschental gegangen, wo ich drei Jahre bei der Tourismusorganisation Lötschental gearbeitet habe. Anschliessend hatte ich die Möglichkeit, vom Lötschental aus nach Berlin arbeiten zu gehen für Schweiz Tourismus. Dann bin ich ein paar Jahre in Berlin tätig gewesen, nachher BeNeLux, also Amsterdam, Brüssel, diesen Markt bearbeitet. Anschliessend bin ich noch ein bisschen nach Indien Luft schnappen gegangen und habe mich im Tourismus selbstständig gemacht, bevor ich dann zur Bielersee Schifffahrtsgesellschaft gekommen bin. Dort durfte ich die Leitung übernehmen. Seit 2017 darf ich nun die Stiftung Cerebral hier in Bern leiten.

B: Wie sieht Ihr Arbeitsalltag als Geschäftsleiter der Stiftung Cerebral aus oder was sind Ihre Hauptaufgaben?

I: Die Hauptaufgabe ist natürlich die Leitung der gesamten Stiftung. Wir sind zehn Leute auf der Geschäftsstelle hier und haben sehr viele verschiedene Projekte. Auf der einen Seite sind das unsere eigenen Projekte, auf der anderen Seite unterstützen wir auch Projekte von externen Organisationen. Wir arbeiten mit etwa 300 Behindertenheimen zusammen, welche auch grosse Herausforderungen haben, immer wieder Mittel zu generieren, wenn es darum geht Renovations- oder Umbauarbeiten zu machen. Im Wallis werden wird dort gerade ein Projekt unterstützen in St. Gingolph am Genfersee, damit eine Institution ihre dringend benötigten Umbauarbeiten machen kann. Es ist sehr vielseitig und deshalb auch schwierig so konkret aufzuzeigen. Wichtig ist einfach, dass man sieht, dass die Hilfe bei den knapp 10'000 Betroffenen in der Schweiz zentral ist. Wir heissen Schweizerische Stiftung für das cerebral gelähmte Kind, so sind wir vor 61 Jahren gegründet worden, aber es sind natürlich nicht nur Kinder, welchen wir helfen, wir begleiten diese Leute ein Leben lang. Ja, so sieht mein Tagesablauf aus – auf der einen Seite haben wir ein Team hier auf der Geschäftsstelle in Bern, auf der anderen Seite ist es auch wichtig, dass man oft im Feld draussen ist bei den organisierten Veranstaltungen, bei Institutionen oder bei den Familien.

B: Kennen Sie das Saastal, bzw. haben Sie bereits Ferien im Saastal gemacht?

I: Doch, doch, ich kenne das Saastal sehr gut. Also jetzt nicht im Hinblick auf das Thema, die Fragen, wo Handlungsbedarf besteht, kann ich Ihnen nicht beantworten, aber ich kenne natürlich das Saastal durch meine Tätigkeiten im Tourismus. Bei Schweiz Tourismus im Bereich BeNeLux mit Adrian Schnyder haben wir sehr eng mit Saas-Fee/Saastal zusammengearbeitet.

Schlüsselfragen

Allgemein

B: Mit welchen Herausforderungen sehen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität (Fokus auf Personen im Rollstuhl und Gehbehinderte) konfrontiert?

I: Die Punkte, welche wir auch durch unsere Tätigkeit hier merken, sind natürlich wie kann man in den Arbeitsmarkt hineinkommen, das ist ein grosses Thema. Dort hat es immer noch sehr

viele Hemmnisse und man versucht die Arbeitgeber diesbezüglich zu sensibilisieren. Denn Menschen mit Beeinträchtigung können auch sehr spannend sein in einem Team, wenn man sie erstmal in den Arbeitsmarkt hineinbringt. Das bedingt natürlich, dass man entsprechende Studien machen kann und den Personen den Zugang zu Hochschulen oder Weiterbildungen ermöglicht werden.

Ein weiteres grosses Thema bei uns in der Stiftung sind auch die ganzen Sparmassnahmen im Gesundheitswesen, wo halt immer weniger des Gesamtkuchens, welcher da ist, für Menschen mit Beeinträchtigung zur Verfügung steht. Und dass obwohl diese Bevölkerungsgruppe immer grösser wird, auch bedingt durch das Bevölkerungswachstum – rund 23 Prozent der Schweizer Bevölkerung hat irgendeine Beeinträchtigung. Das fehlende Geld müssen wir natürlich auf den Spendenmarkt holen gehen, damit wir die Leistungen erbringen können.

Und ein grosses Thema bei unseren Betroffenen ist auch der Erhalt von irgendwelchen Leistungen – sei es beim Staat, bei der IV, bei der Krankenkasse oder zum Teil bei Stiftungen (mit Ausnahme unserer Stiftung). Da ist die Bürokratie immer enorm hoch, so wie in anderen Bereichen auch, und das beschäftigt unsere Betroffenen stark.

B: Wie sieht es in Bezug auf Freizeit und Reisen aus?

I: Ich denke dort ist die Auswahl riesig, wohin man in die Ferien gehen kann. Dort schauen die Leute natürlich schon vielfach darauf, wo die entsprechenden Infrastrukturen vorhanden sind. Am wichtigsten ist sicherlich die Suprastruktur mit Hotels, Ferienwohnungen, Parkplätze, Transport vor Ort – was habe ich alles für Möglichkeiten, das nutzen zu können. Dort ist die Konkurrenz recht gross. Was ich in der ganzen Schweiz feststelle, ist, dass sehr viele Destinationen gemerkt haben, doch, das ist ein spannender und wachsender Markt. Die Leute werden älter, immobiler – wenn man von Menschen mit Einschränkungen redet, dann sind dies nicht nur die Menschen mit Geburtsgebrechen, Paraplegiker oder Tetraplegiker, sondern auch das ganze Umfeld wo die Leute älter werden und trotzdem noch Ferien geniessen möchten. Und dann halt gleichwohl mit einem Rollator oder einem Rollstuhl unterwegs sind. Ich denke, dort hat es sehr viele Möglichkeiten.

Ich komme immer wieder gerne auf das Beispiel Bellwald zurück. Ein wunderschöner Ort, aber auch dort ist es relativ steil am Berg. Da wäre Saas-Grund sicherlich viel idealer für die

Zielgruppe, dort ist es weniger steil. Aber das ist vielleicht auch etwas, das Bellwald an sich ausmacht – wir haben bewusst auf Bellwald gesetzt, weil dort auch die Tourismusorganisation und die Bergbahnen und einzelne Leute im Ort selbst sich dem Thema angenommen haben. Zum Beispiel das Dualski Bellwald mit Bruno Burgener, er ist Bergführer und Skilehrer, und hat sich diesem Thema besonders angenommen. Da mussten wir sagen, von der Topografie her ist es zwar nicht der ideale Ort, aber das Interesse ist vorhanden und als Stiftung sind wir da, auch Ort zugänglich zu machen, welche keine ideale Topografie aufweisen. Und heute kann ich einfach sagen, in Bellwald hat es sehr viele Leute, welche immer wieder nach Bellwald in die Ferien gehen. Das zeigt sehr gut, dass es am wichtigsten ist, dass die Leute, die Bevölkerung, das Personal der Leistungsträger hinter dem Thema stehen und die Vorgesetzten auch mit gutem Beispiel vorangehen, damit man das ganze nachhaltig weiterziehen kann. So würde ich überhaupt keine Destination ausschliessen, im Gegenteil, so könnte das Saastal einen neuen USP ausspielen, welchen viele Leute noch gar nicht kennen, nämlich das ganze Thema rund um Gletschererlebnisse.

B: Wo liegen dabei die Schwierigkeiten für Tourismusdestinationen?

I: Die Schwierigkeit für die Destinationen ist sicherlich immer der Preis, wie überall. Es kostet mehr, in den Hotels, grössere Zimmer, welche mit dem Lift zugänglich sein müssen. Es ist halt vielfach schon der Preis, welcher halt sagt, für uns ist es nicht möglich. Das Gesetz wird diesbezüglich auch immer strenger, dass ein Hotel, welches neu gebaut wird, auch entsprechend ausgestattet sein muss. Das ist aber auch ein bisschen eine Frage der Zeit. In Destinationen wie Bellwald oder so, da entstehen nicht stets neue Hotels und dann muss man halt andere Lösungen finden mit den betreffenden Infrastrukturen. Eine weitere Herausforderung, welche wir auch immer haben, sind die grossen Fluktuationen in den Destinationen. Wenn man jetzt irgendjemanden hat, der vom Thema Barrierefreiheit begeistert ist und unbedingt etwas machen will, dann kann man entsprechende Projekte aufgleisen. Wenn diese Person, welche das ganze mitgezogen hat, aber dann plötzlich nicht mehr da ist, dann beginnt man wieder von vorne mit Sensibilisierung und Erklärung, dass man sich in einem Nischenmarkt befindet und nicht den Massentourismus bringt. Ein wichtiger Punkt ist auch immer, ich bringe wieder das Beispiel Bellwald oder Scoul oder Sedrun, wo wir zusammenarbeiten, dass die Leute sehr loyal sind. Man geht immer wieder dorthin, wo man

weiss, dass man seinen Parkplatz hat, seine Ferienwohnung, seine Betreuung, usw. In Bellwald kenne ich sogar Familien, welche dort oben Zweitwohnungen gekauft haben – es ist also eine grosse Chance, ein treues Publikum an die Destination binden zu können. Dieses Publikum ist auch sehr gut vernetzt und gibt Empfehlungen untereinander weiter.

B: Wie gross ist die Nachfrage (nach sportlichen Aktivitäten) der angesprochenen Zielgruppe?

I: Es hängt natürlich sehr stark vom Handicap ab. Man muss hier ein bisschen differenzieren – wenn man mit den Kollegen vom Paraplegiker-Zentrum redet, dann sind dort vielfach Leute, welche sehr sportlich sind. Diese hatten vielfach einen Unfall, vielleicht sogar einen Sportunfall, und bewegen sich im Spitzensport. Bei uns, bei einer cerebralen Beeinträchtigung, sind es eher Mehrfachbeeinträchtigungen und die Leute sind zum Teil recht stark beeinträchtigt. Natürlich kann es auch hier von ganz leicht bis stark gehen. Aber die Leute, welche bei uns gemeldet sind, sind wirklich auf Unterstützung angewiesen. Aus diesem Grund sind wir auch vor allem im Breitensport aktiv. So schauen wir beispielsweise, dass man als Familie oder mit Freunden gemeinsam Wandern gehen kann mit dem geländegängigen Elektrorollstuhl, welcher in geschützten Werkstätten im Simmental hergestellt wird. Oder mit dem Dualskipfahren, das die Eltern die Ausbildung in Bellwald machen können zum Dualskipilot, sodass die Familie anschliessend gemeinsam Skifahren gehen kann. Velofahren ist auch sehr beliebt, das ist etwas, wo man vor der Haustüre starten kann.

Doch, die Angebote werden sehr stark genutzt. Wir möchten auch ermöglichen, dass die Leute keine Angst haben, solche Sachen zu machen – dass man wirklich auf die hohen Berge hinauf gehen kann mit dem geländegängigen Rollstuhl, dass man Skifahren gehen kann. Das ist auch ein bisschen unsere Aufgabe als Stiftung. Denn das Bedürfnis, gemeinsam Sport zu treiben ist sehr gross.

B: Was sind Erfolgsfaktoren für Angebote?

I: Ich glaube, es ist sehr wichtig, dass man wirklich ein bisschen spürt, da ist ein Interesse dahinter und nicht nur deshalb, weil man im Leitbild die soziale Verantwortung verankert hat. Das man sieht, doch, die verantwortliche Person hat bereits Erfahrung mit der Thematik gemacht und möchte das umsetzen. Hier haben wir ein schönes Beispiel in Verbier, an

welchem wir aktuell dran sind. Ich denke das ist mal sehr sehr wichtig. Nachher auch ein grosses Thema, was uns nicht beeinträchtigten Menschen vielfach nicht klar ersichtlich ist, sind die Toiletten. Man geht wirklich nur dorthin, wo man auch eine barrierefreie Toilette hat, denn ansonsten geht man dort nicht hin. Das heisst, die müssen entsprechend gross, zugänglich sein. Das ist ein wichtiger Punkt, welchen wir als Stiftung auch vielfach unterstützen. Dann gibt es noch viele andere Sachen wie Parkplätze und das Verständnis bei allen Stakeholdern in der Destination natürlich. Dies beginnt bei den Führungspositionen, welche die Destination leiten, die Bergbahnen leiten, die Hotels leiten. Weiter geht es über die Mitarbeitenden, welche sensibilisiert werden müssen, bis hin zu anderen Feriengästen, welche ihren Aufenthalt in der Destination verbringen.

Inklusion

B: Finden Sie, die Schweiz ist bemüht, Personen mit eingeschränkter Mobilität (besser) zu integrieren?

I: Ich kann es nicht gross mit anderen Ländern vergleichen. Ich glaube, die Gesetzgebungen in anderen Ländern sind eher strenger, zum Beispiel in Italien oder Amerika erst recht, die sind sehr vorbildlich, was ich zumindest wahrnehme. Aber ich kann es nicht direkt sagen, da wir wirklich nur in der Schweiz tätig sind. Aber es passiert ja relativ viel, auch mit der UN-Behindertenrechtskonvention, welche jetzt umgesetzt wird. Jetzt kommt dann die Inklusionsinitiative, welche gerade vor ein paar Wochen lanciert wurde. Also es passiert politisch sehr viel. Im Herbst sind ja dann auch Wahlen – wir haben sehr viele Leute mit einer cerebralen Beeinträchtigung, welche sich auch als Nationalrat aufstellen lassen möchten. Es passiert also momentan sehr viel in diesem Bereich. Auch alle Destinationen und Leute, mit denen ich zu tun habe, sind gegenüber dieser Thematik sehr offen. Oder sie geben direkt zu, dass es für sie kein Thema ist. Was mir aber lieber ist anstatt viel Zeit mit Sitzungen zu verbringen und schliesslich zum Resultat zu kommen, dass es für die Verantwortlichen im Moment kein Thema darstellt. Aber das Thema ist sehr gross im Graubünden. In sehr vielen Destinationen, das steckt dann vielleicht auch an, konnten wir bereits Angebote auf die Beine stellen, weshalb der Kanton Graubünden über die meisten Angebote in der ganzen Südostschweiz verfügt.

B: Sind andere Länder oder Destinationen vorbildlich(er) betreffend Inklusion?

I: Wir selbst machen kein Outgoing, wir ermöglichen lediglich, Ferien innerhalb der Schweiz zu machen. Deshalb kann ich höchstens davon reden, wenn ich von anderen Leuten höre, dass ein Land oder eine Destination besonders gut ist. Im letzten Jahr war ich beispielsweise privat im Tirol, im Kaunertal. Das ist wie das Saastal ein V-Tal. Und dort hinten habe ich eine Rolli-Hotel gesehen, da war ich auch überrascht. Und wenn ich dann in der Schweiz davon geredet habe, dann haben die Leute dieses Hotel gekannt, da sie immer dorthin gegangen sind. Aber ich kann jetzt nicht sagen, dass es in Österreich mehr Angebote gibt als in der Schweiz. Es gibt ein paar Hotels, welche sehr stark auf das Thema Inklusion setzen. Es gibt natürlich Betriebe, welche nur Menschen mit Beeinträchtigung haben, aber wir wollen natürlich auch Betriebe fördern, welche den Inklusionsgedanken auch wirklich leben und die sagen, sie möchten mindestens einen Drittel Menschen mit Behinderung. Von denen gibt es so drei bis vier Stück in der Schweiz.

Destination Saas-Fee/Saastal

B: Ist es wichtig, dass eine Destination eine eigene Strategie oder Stossrichtung macht, für Personen, welche eingeschränkt sind oder ist es besser, wenn man diese Personen in die bestehende Strategie integriert?

I: Die Strategie vom Saastal habe ich vorhin noch gerade kurz angeschaut. Da steht eigentlich nichts drin, dass man für Menschen mit Beeinträchtigung etwas Spezielles macht. Ich würde es einfach sehr breit fassen – wir möchten ermöglichen, dass möglichst viele Leute eine Destination besuchen können. Es ist immer ein bisschen heikel zu sagen, auch Menschen mit Beeinträchtigung, denn schliesslich sollen auch möglichst viele ältere Leute eine Destination besuchen können. Und ja, das ist immer so eine Sache mit der Strategie, was auf Papier steht und was dann effektiv gemacht wird. Aber nichtsdestotrotz ist eine Strategie wichtig und da gehört heutzutage auch zwingend die Erwähnung von Nachhaltigkeit und sozialer Verantwortung hinein. Ich habe die Strategie vom Saastal nicht so detailliert angeschaut, aber wichtig ist einfach, dass man es für alle öffnet. Dies kann auch eine Chance für eine Destination sein, denn die beeinträchtigten Leute kommen nicht gerade in der Hochsaison, sind sehr loyale Gäste, reisen selten allein und sind sehr gut vernetzt. Ich finde, wenn man die Möglichkeit hat, dann sollte man möglichst viel barrierefrei gestalten. Aber es bringt nichts, dass wenn man im

Saas hinten jetzt noch gar kein entsprechendes Hotel hat, gezwungenermassen Angebote auf die Beine stellt. Ich hatte auch Destinationen, die haben gedacht, jetzt fangen wir mal mit den geländegängigen Rollstühlen an und das eigentliche Problem war aber, dass man nirgends übernachten konnte. Saas-Fee ist beispielsweise für Menschen mit Beeinträchtigung auch nicht der Ort, wo man als Tagesausflug hingeht. Unsere Leute sind ja meistens mit dem Auto unterwegs und weniger mit dem öffentlichen Verkehr. Wenn man also keine Suprastruktur in solchen Orten wie Saas-Fee vorhanden ist, dann bringt es auch nichts, die Barrierefreiheit zu erzwingen. Ich nehme aber an, dass ihr auch gute Angebote mit entsprechenden Übernachtungsmöglichkeiten habt. Das muss ja nicht immer ein fünf Sterne Hotel sein, sondern wichtiger ist, dass man auch bezahlbare Ferienwohnungen hat, welche barrierefrei sind. Denn diese Leute haben nicht mehr Mittel zur Verfügung, sie müssen im Gegenteil noch viel mehr aufs Geld schauen als eine normale Familie. Also sollte man auch im günstigen Preissegment Ferienwohnungen anbieten. Denn Ferienwohnungen sind sehr beliebt, weshalb wir auch das Angebot mit den Camping-Bungalows auf die Beine stellen werden. In diesem Bereich sehr vorbildlich ist, ist Reka – die neuern Reka Feriendörfer sind vollständig barrierefrei und preislich nicht zu teuer.

Spezifische Fragen

B: Welche Aktivitäten sind für cerebral gelähmte Kinder möglich? Welche werden am häufigsten ausgeübt?

I: Es ist, glaube ich, dass was wir machen, wenn wir ein bisschen in die Natur möchten. Also in Richtung Breitensport. So zum Beispiel Velofahren, seit Corona konnten wir dort sehr viel machen, unter anderem vier neue Mietstation aufnehmen. Aber wir haben auch sehr viel in der Einzelhilfe gemacht, man konnte den Leuten ermöglichen, die teuren Spezialvelos, welche über 10'000 Franken kosten, zu nutzen. Und dann noch die andere Breitensportgeschichten – Skifahren mit dem Dualskifahrzeug. Das hat in den letzten drei Jahren einen rechten Aufschwung erlebt. Wir hatten im letzten Winter fast eine Rekordteilnehmerzahl an jungen Eltern oder Geschwistern, welche eine entsprechende Ausbildung zum Piloten gemacht haben. Dann aber auch Eislaufen, da sind wir wirklich überrannt worden. Wir haben zu Beginn gedacht, dass wir mal wieder ein neues Projekt aufgleisen möchten und so probierten, mit einem Eisgleiter die Eisbahn für Rollstuhlgänger zugänglich zu machen. Seither rennen uns die

Eisbahnen die Türen ein und möchten so einen Eisgleiter, da die Leute fragen, ob sie einen solchen haben und sie haben noch keinen. Da ist sogar die Nachfrage sehr stark von den Betreibern der Eisbahnen ausgegangen. Das sind so die Sachen. Was sehr stark auch ist, wenn man ein neues Angebot wie die Camping-Bungalows auf die Beine stellt, dann kommen die Leute im ersten Jahr, probieren es aus und wenn sie begeistert sind, dann buchen sie es direkt fürs nächste Jahr. Es nimmt dann sukzessive zu. Es sind also schon die Sachen, welche sehr gut laufen im Freizeitgebiet. Was wir nicht machen, wir ermöglichen zwar die Benutzung der Infrastruktur vor Ort, aber wir buchen die Reise nicht für die Betroffenen, da gibt es sehr viele andere Organisationen wie Claire & George, Procap, Globetrotter usw., welche sich darauf spezialisiert haben.

B: Aber wie sieht es mit der Beratung von möglichen Reisezielen für Familien aus?

I: Doch, da haben wir natürlich eine Beratung. Generell beraten wir die Leute in allen Lebenssituationen und sagen ihnen dann am Telefon auch, dass wir zum Beispiel in Sitten die zwei Camping-Bungalows haben oder dass es im Reka Feriendorf in Lugano spezielle Angebote gibt oder dass es das eine Hotel auf Mallorca gibt. Wir beraten also, aber jetzt nicht spezifisch auf Tourismus. Unsere Angestellten sind keine Touristiker, aber sie wissen so aus der Erfahrung heraus, was beliebt ist. Aber dann die Buchungen und die ganzen Abwicklungen erfolgen dann über die professionellen Reiseveranstalter.

B: Die Stiftung bietet zahlreiche Hilfsmittel verteilt in der ganzen Schweiz an. Wie läuft der Prozess ab, kommen die Destination auf euch zu oder sucht ihr selbst nach Destinationen zur Stationierung der Hilfsmittel?

I: Beides. Ich komme wieder auf den Punkt zurück, dass es sehr wichtig ist, wer das Projekt dort umsetzt. Wir haben einfach auch gemerkt, dass wir als nationale Stiftung auch mal die Landkarte hervorgehoben haben und gesagt haben, in Ordnung, jetzt im Graubünden haben wir bereits drei Regionen mit geländegängigen Rollstühlen und im Mittel- und Unterwallis haben wir noch nichts. Da sind wir dann auch auf verschiedene Destinationen zugegangen und haben Gespräche gesucht. Aber es ging dann irgendwie nie weiter, obwohl wir gesagt haben, es wäre schön, wenn wir in dieser Region auch mal etwas hätten. Jetzt haben wir ein Projekt mit La Tzoumaz – Verbier, ein bisschen auch initiiert durch einen Stiftungsrat, welcher von

dieser Gegend ist, und jemand kannte, der eine Einschränkung hat. Wir sind da nicht an eine Zeit gebunden, aber das hat sich jetzt so ergeben, dass wir dort ein Projekt dort weiterverfolgen. Wir haben jetzt 15 Destinationen mit den geländegängigen Rollstühlen, das Ziel sind 20 Destinationen, da es ein Innotour-Seco-Projekt war und bis im nächsten Jahr werden wir die 20 Destinationen auch haben. Aber das Wichtigste ist immer, dass wir spüren, dass Interesse da ist. Die Schweiz ist so klein, da kann man überall hingehen, aber wir möchten schon nicht alles in der Deutschschweiz oder im Graubünden haben. Wir möchten einen sauberen Mix, damit alle Leute, welche bei uns gemeldet sind, das Angebot auch benützen können.

Wenn jetzt eine Destination kommt und ein Hilfsmittel braucht, dann prüfen wir dies gerne. Wir hatten beispielsweise auch eine Destination im Graubünden, welche uns angefragt hat und dann haben wir gesagt, dass wir im Graubünden eigentlich genug haben. Aber dann hat die Destination die Argumente gebracht, dass sie oben eine Gruppenunterkunft haben, welche darauf ausgerichtet ist usw. und dann schauen wir das natürlich an und können als Stiftung dann doch sagen, dass es stimmt und unseren Betroffenen zu Gute kommt. Ich kann jetzt natürlich auch ein negatives Beispiel bringen. Wir haben auch schon die Erfahrung gemacht, dass wir bei einer Kajakstation negative Rückmeldungen erhalten haben, dass die betroffenen Personen die Kajaks nicht erhalten haben. Das haben wir natürlich nicht so verstanden. Die Begründung lautete dann, dass der Betreiber am Wochenende bereits eigene Gäste hatte und keine Zeit mehr für die aufwändigere Betreuung der eingeschränkten Personen hatte. So wollte er, dass die Leute mit eingeschränkter Mobilität von Montag bis Freitag kommen, aber das geht natürlich nicht, denn diese haben auch am Wochenende frei. Und dann haben wir das Kajak von dort einfach weggenommen im Gedanken, dass wir dann irgendwo eine bessere Lösung finden werden. Wir arbeiten jetzt nicht mehr mit diesen Vermietstationen zusammen, sondern arbeiten mit Kajakclubs zusammen, welche immer ein Bootshaus haben, welches mehr oder weniger barrierefrei ist und dann rufen die Leute bei diesen Clubs im Vorhinein an. Wir schauen also immer, wie wir das ganze optimieren können im Sinne der Leistungserbringer aber auch immer im Sinne von unserer Betroffenen.

B: In Bellwald hat es ja einen geländegängigen Rollstuhl. Wurden dann extra Wanderwege für diesen Rollstuhl geschaffen oder bewegt man sich auf den normalen Wanderwegen?

I: Man nimmt die bestehenden Wanderwege. Wir haben jetzt gerade ein Projekt am Stoos oder am Monte Tamaro. Dort definieren wir das Wegnetz und sagen, dass wir jetzt mal einen oder zwei Wege nehmen mit unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad. Und dort gehen wir dann mit der Gemeinde, der Tourismusorganisation oder den Bergbahnen hin und sagen, hier ist jetzt beispielsweise ein Viehhüter, den man umstellen müsste oder dort ist eine Wurzel, welche man entfernen müsste. Also man schaut den Weg im groben schon an. Wissen Sie, wenn man nur schon eine Wanderung von ca. einer Stunde organisieren kann, dann sind die Leute überglücklich. Einfach mal an einem Ort zu sein, in der Natur draussen, wo man sonst mit dem Rollstuhl nicht hinkommt. Aber die Geräte kosten natürlich wahnsinnig viel und sind nicht für jedermann erschwinglich. Aber was wir mit sehr wenig ermöglichen können, das ist wahnsinnig. Auf dem Stoos oben haben wir jetzt mit zwei Wegen angefangen und man kann das Netz dann sukzessive erweitern. Das ist auch noch spannend für die Leute, welche alle Jahre wieder dort in die Ferien kommen und dann neue Wege antreffen, die sie ausprobieren können. Wir haben sogar Leute, welche immer in die neu erschlossenen Destinationen fahren, und dann entsprechende Feedbacks und Empfehlungen geben. Auch das Thema Sicherheit ist extrem wichtig, sowohl für den Benutzer wie auch für den Betreiber. Es darf natürlich nichts passieren, aber es soll auch nicht so sein, dass amerikanische Verhältnisse herrschen und man sagen muss, dass man nirgends mehr durchfahren kann.

B: Wie viel kostet so ein geländegängiger Rollstuhl?

I: Wir sind der Hauptabnehmer der Unternehmung. In der Ausführung, in welcher wir sie bestellen, kostet der Rollstuhl rund 35'000 Franken. Dies auch aus dem Grund, da der Stuhl die Möglichkeit bieten muss, auf verschiedene Beeinträchtigungen einstellbar zu sein. Wenn ihn eine Person selbst kauft und direkt auf die eigene Behinderung einstellen lässt, dann kostet er etwa 30'000 Franken. Gemäss unserer Funktionsweise übernehmen wir je nach Destination einen grossen Teil der Kosten. Wir machen zudem die ganze Werbung und die ganze Kommunikation. Ein Teil muss aber immer auch die Destination tragen, damit sie das Hilfsmittel in den Büchern haben und auch wissen, dass sie schauen müssen, dass das Gerät

entsprechend unterwegs ist. Und dann gibt es noch irgendwie eine jährliche Überprüfung des Geräts, welches einen kleinen Beitrag kostet.

Abschluss

B: Möchten Sie noch etwas ergänzen oder anfügen, was nicht gefragt wurde?

I: Aus meiner Erfahrung ist es so, dass es bei grossen Destinationen schwierig ist, Angebote für Personen mit eingeschränkter Mobilität auf die Beine zu stellen. Aus diesem Grund setzen wir auch immer ein bisschen auf mittlere oder kleinere Destinationen. Bei den grossen wäre das Angebot einfach noch da, falls es nachgefragt wird. Aber bei Bellwald zum Beispiel oder bei Scoul im Unterengadin, das ist ja eine riesige Destination, da werden Personen mit eingeschränkter Mobilität sehr stark als Zielgruppe aufgeführt. So habe ich mir noch überlegt, das Gletschererlebnis bei euch oben, das ist vielleicht bereits barrierefrei, das wäre schon noch etwas Spannendes. Das ist ja ein bisschen der USP von Saas-Fee. Wenn es mit dem Handrollstuhl geht, dann geht es spätestens nicht mehr, wenn man zur Seilbahnstation raus kommt auf dem Mittelallalin. Da könnten wir vielleicht auch mal zusammen schauen, ob man da nicht irgendetwas machen könnte. Da wären wir sehr offen. Ich war bereits mit Grächen im Kontakt, aber da ist es sehr schwierig mit dem Gelände, da hat sofort wahnsinnige grosse Steine oder die Suonenwanderungen, aber da ist der Weg auch ein wenig zu schmal. Mit Zermatt, mit dem Dani, da war ich auch bereits zwei- bis dreimal in Kontakt, aber da ist nicht gross weitergelaufen. Aber wenn ihr doch jetzt gerade die Arbeit macht, dann schreibt doch dort hinein, dass die Stiftung Cerebral allenfalls auch bereit wäre, die Situation in eurer Destination auch mal näher anzuschauen. Wir können nicht helfen bei der Suprastruktur, wir können also nicht einem Hotel helfen, dass es barrierefrei wird, aber dass wir vielleicht etwas in Richtung Gletschererlebnis machen könnten, das würde ich noch spannend finden. Man müsste es einfach mal testen und schauen, ob es möglich ist. Dann hat es sicherlich auch eine Eisbahn, da gäbe es die Möglichkeit mit dem Eisgleiter. Velo wäre jetzt weniger ein Thema, aber das sind so die Sachen, vielleicht noch Dualskifahren.

Anhang XIII: Mandatsvorschlag

HES-SO Wallis			Definitiver Mandatsvorschlag der Bachelorarbeit		FO.2.2.02.27.HD mob/06/08/2019
EE	IG	TD			
x					
Studiengang		Betriebsökonomie, Vollzeit			
Studienjahr		2022/2023			
Vertraulich		<input type="checkbox"/>	Nicht vertraulich		<input checked="" type="checkbox"/>
Die Richtlinie über die Bachelorarbeit DI.2.2.02.01 beschreibt die Verpflichtungen der HES-SO Wallis und des Auftraggebers/der Auftraggeberin, je nachdem ob das Thema vertraulich ist oder nicht.					
Studierende/r			Dozierende/r		
NAME Vorname ZUBER Sven			NAME Vorname SCHNYDER Marc		
Tel. +41 79 869 59 05					
Auftraggeber/in			Kontaktperson		
NAME (Firmenbezeichnung) Saastal Tourismus AG			NAME Vorname SUPERSAXO Matthias		
Vollständige Adresse Obere Dorfstrasse 2			Funktion Tourismuskontrollrat / CEO		
3906 Saas-Fee			Tel. +41 27 958 18 66		
Email matthias.supersaxo@saas-fee.ch					
Titel der Bachelorarbeit		Personen mit eingeschränkter Mobilität - Herausforderungen und Potentiale am Beispiel des Saastals			
Termine der Bachelorarbeit					
> Vollezeitausbildung		<input checked="" type="checkbox"/>	Variante 1	Februar-Juli	
		<input type="checkbox"/>	Variante 2	September-November	
> Berufsbegleitende Ausbildung		<input type="checkbox"/>	Variante 1	Februar-August	
		<input type="checkbox"/>	Variante 2	September-Januar	
> Versuch		<input checked="" type="checkbox"/>	Erster Versuch		
		<input type="checkbox"/>	Zweiter Versuch		

BE	NO	TO
X		

Der/die Auftraggeber/in bestätigt die Kenntnisnahme folgender Punkte:

- QM-Richtlinie über die Bachelorarbeit.
- Die Arbeit wird gemäss der oben gewählten Variante ausgeführt.
- Die Suche des Themas der Bachelorarbeit ist Sache des/der Studierenden; die in diesem Zusammenhang mit einem Unternehmen geknüpften Kontakte führen zu keinen Verpflichtungen seitens der Schule.
- Die Arbeit bleibt Eigentum der HES-SO Wallis und das Exemplar, welches das Unternehmen von dem/der Studierenden erhält, ist nur zum Eigengebrauch bestimmt
- Die HES-SO Wallis behält sich das Recht vor, auf der Website der Schule den Namen des Unternehmens, den Namen des/der Studierenden, den Titel der Bachelorarbeit sowie eine Zusammenfassung (ausser für vertrauliche Arbeiten) zu veröffentlichen.
- Vertrauliche Arbeiten werden nicht veröffentlicht. Der Name des/der Studierenden mit dem Vermerk „Vertraulich“ sowie eine Zusammenfassung der Bachelorarbeit ohne vertrauliche Angaben oder Daten werden veröffentlicht. Der Name des Unternehmens wird nicht veröffentlicht.
- Die mündliche Verteidigung ist nicht öffentlich (der/die Dozierende, der Experte/die Expertin und ein/e Vertreter/in des Studiengangs nehmen daran teil).
- Der/die Studierende und der/die Dozierende planen gemeinsam mit dem/der Vertreter/in des Unternehmens eine Präsentation der Bachelorarbeit im Unternehmen.

Bestätigung der Originalität (zuhanden des Auftraggebers)

- Der/die Auftraggeber/in bestätigt, dass bisher kein ähnliches Projekt durchgeführt wurde.
- Falls in Zusammenhang mit dieser Arbeit bereits Elemente vorhanden sind, müssen diese nachstehend explizit aufgeführt werden.

Zusätzlich zu diesem Dokument muss jede/r Studierende einen dreiseitigen Bericht abgeben, der Folgendes enthält:

1. Titel der Arbeit	Geben Sie an: 1.1. Einen aussagekräftigen Titel mit Informationen zum Kontext, zum Hauptziel und eventuell zum Namen des Auftraggebers oder des Projekts.
2. Kontext (Auftraggeber)	Geben Sie an: 2.1. Den Kontext des Auftraggebers und dessen Erwartungen an die Bachelorarbeit. (max. 10 Zeilen) 2.2. Die Abgrenzung der Arbeit (was wird nach Absprache mit dem Auftraggeber nicht abgedeckt?).
3. Forschungsstand	Geben Sie an: 3.1. Eine kurze Übersicht über den Forschungsstand im Themenbereich der Bachelorarbeit (Methoden, Konzepte, Kontext, Tätigkeitssektor usw.). (15-20 Zeilen)
4. Zielsetzungen	Geben Sie in Form von spezifischen, messbaren, erreichbaren, realistischen und zeitlich abgegrenzten Zielsetzungen an: 4.1. Welches ist die Forschungsfrage in Zusammenhang mit der Problemstellung, die am Ende der Arbeit beantwortet wird? 4.2. Welches sind die Ziele der Bachelorarbeit ? (3 – 5 Zielsetzungen) 4.3. Welches sind die Ergebnisse, die dem Auftraggeber am Ende der Arbeit präsentiert werden (mit Ergebnissen sind greifbare, messbare und überprüfbare Ergebnisse gemeint, z. B. ein Pflichtenheft, eine SWOT-Analyse, Umfrageergebnisse usw.). 4.4. Welchen Mehrwert bringt Ihre Arbeit für den Auftraggeber und welche Auswirkungen wird Ihre Arbeit auf die Organisation des Auftraggebers haben?
5. Methodologie	Geben Sie an: 5.1. Welche Forschungsmethoden Ihnen die Beantwortung der Forschungsfrage und die Erreichung der Zielsetzungen (4.2) ermöglichen werden? (max. 10 Zeilen) Wenn Sie qualitative Interviews durchzuführen möchten, führen Sie bitte die Anzahl der geplanten Interviews und die Zielgruppe auf (wen möchten Sie interviewen?). Wenn Sie einen Fragebogen ausfüllen lassen möchten, geben Sie bitte die Anzahl der erwarteten Rückmeldungen und die Zielgruppe an (wen möchten Sie befragen?).

EE	IG	TO
X		

	5.2. Wie Sie bei der Datensammlung vorgehen und deren Qualität gewährleisten werden? (max. 10 Zeilen)
6. Planung	<p>Geben Sie an:</p> <p>6.1. Die Aufteilung der 360 Arbeitsstunden auf die verschiedenen Etappen, unter Berücksichtigung des Zeitaufwands für die Implementierung der Methodologie (5) und die Erreichung der Zielsetzungen (4).</p> <p>6.2. Die Schlüsseldaten und Meilensteine der Arbeit.</p>
7. Literaturverzeichnis	7.1. Vollständiges Literaturverzeichnis (Forschungsstand, Arbeit) gemäss APA-Normen.

ACHTUNG!

Der definitive Mandatsvorschlag muss vor der Abgabe vom Auftraggeber, dem/der Dozierenden und dem/der Studierenden datiert und unterzeichnet werden.

EE	IG	TO
x		

Beschreibung des Mandatsvorschlags der Bachelorarbeit

1. Titel der Arbeit

Personen mit eingeschränkter Mobilität – Herausforderungen und Potentiale am Beispiel des Saastals

2. Kontext

2.1 Kontext des Auftraggebers

Die Saastal Tourismus AG vertritt die Interessen der unterschiedlichen Leistungserbringer wie beispielsweise der Bergbahnen, Hotels oder Ferienwohnungen und vermarktet die Tourismusdestination Saas-Fee/Saastal.

Als eine der grössten Tourismusdestinationen im Oberwallis mit über einer Million Logiernächten wird das Thema „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ immer wichtiger. Konkret stellt sich die Frage: Wie lassen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die Feriendestination Saas-Fee/Saastal integrieren?

Dazu sollen in einem ersten Schritt die theoretischen Aspekte berücksichtigt und die Dienstleistungskette (Anreise, Aufenthalt, Abreise) beleuchtet werden. Darauf aufbauend geht es um die Erkennung von möglichen Herausforderungen und Potentialen.

2.2 Abgrenzung

Geografisch beschränkt sich die Arbeit auf die Tourismusdestination Saas-Fee/Saastal. Zu Vergleichszwecken und zur Suche nach Lösungsansätzen (Best Practice) werden zusätzlich Destinationen innerhalb Europas betrachtet.

Zur Zielgruppe gehören generell Personen mit eingeschränkter Mobilität, mit Fokus auf körperliche Beeinträchtigungen. Nicht berücksichtigt werden dabei Familien, deren Mobilität durch Kinderwagen ebenfalls eingeschränkt ist, sowie Personen mit psychischen oder geistigen Leiden.

Methodisch gesehen werden Interviews mit Experten geführt. Auf eine Umfrage innerhalb der Zielgruppe wird verzichtet, da eine sinnvolle Eingrenzung der Population schwierig ist. Denkbar ist jedoch eine Umfrage innerhalb der Leistungsträger.

3 Forschungsstand

Der Begriff „Barrierefreiheit“ wird im Tourismus immer wichtiger und zentraler. So hat sich beispielsweise Sonja Höglinger in ihrer Arbeit „Barrierefreier Tourismus und die Rolle des Reisemittlers“ dieser Thematik angenommen. Sie betont dabei, dass die Gruppe der Personen mit Beeinträchtigung sehr heterogen ist und die Bedürfnisse dementsprechend unterschiedlich ausfallen. Dies stellt besondere Herausforderungen an Reiseveranstalter, Reisemittler sowie Unterkunftsanbieter. Zum Untersuchungsfeld zählten dabei die beiden Länder Deutschland und Österreich. Neben einer umfassenden Literaturrecherche wurden Experteninterviews geführt. Die Arbeit soll helfen, die Kundengruppe „Menschen mit Beeinträchtigung“ besser zu verstehen. (Höglinger, 2010) Neben diesem Buch gibt es noch zahlreiche weitere Lehrmittel, welche das Thema „Barrierefreiheit“ in unterschiedlichen Kontexten aufgreifen. Ein Beispiel hierfür ist ein Abschnitt aus dem Buch mit dem Titel „Demografischer Wandel und Tourismus“. (Hitsch, Peters, & Weiermair, 2007)

EE	IG	TO
X		

Im Bereich der konkreten Anwendungsbeispiele findet man verschiedene Arbeiten aus Deutschland. Raute Ann-Kathrin Jördens zeigt die Chancen und Probleme eines barrierefreien Tourismus am Beispiel der Ostseehalbinsel Fischland Darß-Zingst auf. (Jördens, 2012) Hannah Rudiger widmet sich den Erfolgsfaktoren für Produkte im barrierefreien Tourismus am Beispiel dreier Destinationen in Baden-Württemberg und Bayern. (Rudiger, 2016)

Schliesslich gibt es auch auf Stufe der Schweiz Bemühungen zur Erfassung der aktuellen Situation. Die Initiative OK:GO unterstützt Tourismusanbieter in der Schweiz, Informationen zur Zugänglichkeit von Infrastrukturen und Angeboten an einem zentralen Ort zusammenzutragen. Dadurch soll ein Mehrwert für Personen mit eingeschränkter Mobilität geschaffen werden. (OK:GO, 2022)

4 Zielsetzungen

4.1 Forschungsfrage

Wie lassen sich Personen mit eingeschränkter Mobilität optimal in die Feriendestination Saas-Fee/Saastal integrieren?

4.2 Ziele

- 1) Beleuchtung der theoretischen Aspekte im Zusammenhang mit dem Thema
- 2) Bestandsaufnahme der aktuellen Situation im Saastal entlang der Dienstleistungskette (Anreise, Aufenthalt, Abreise) und innerhalb der bestehenden strategischen Geschäftsfelder
- 3) Aufzeigen der Potentiale innerhalb der bestehenden strategischen Geschäftsfelder mit Fokus auf Infrastruktur und Angebote
- 4) Abgeben von Handlungsempfehlungen

4.3 Ergebnisse

- Bestandsaufnahme (Liste) der aktuellen Situation im Saastal entlang der Dienstleistungskette
- SWOT-Analyse der aktuellen Angebote in Bezug auf Personen mit eingeschränkter Mobilität
- Aufzeigen von möglichen baulichen Massnahmen an Infrastrukturen sowie deren ungefähre Kosten
- Abgabe von Vorschlägen zur allfälligen Erweiterung des Angebots für die untersuchte Zielgruppe

4.4 Mehrwert

Die Arbeit zeigt der Saastal Tourismus AG die aktuelle Situation auf und lässt sie allfällige Potentiale erkennen. Mit diesem Wissen kann sichergestellt werden, dass es für Personen mit eingeschränkter Mobilität innerhalb der strategischen Geschäftsfelder genügend interessante Angebote gibt.

Zudem sollen in der Arbeit auch mögliche bauliche Massnahmen für Infrastrukturen aufgezeigt werden, welche anschliessend als Entscheidungsgrundlage verwendet werden können.

EE	IG	TO
x		

5 Methodologie

5.1 Forschungsmethoden

Mithilfe von **Desk Research (Sekundärforschung)** wird das Thema „Eingeschränkte Mobilität“ theoretisch eingeordnet. Es geht dabei um die Erklärung von Begrifflichkeiten, aber auch um die Erläuterung der gesetzlichen Grundlagen. Best Practice Beispiele werden ebenfalls mithilfe dieser Methode erarbeitet.

Zur Bestandsaufnahme der aktuellen Situation wird zudem eine **Field Research (Primärforschung)** durchgeführt. Infrastrukturen entlang der Dienstleistungskette werden dabei betrachtet und allfällige Mängel festgehalten. Dazu gehören neben den Bergbahnen, den Tourismusbüros und den Freizeitanlagen auch einige Hotels und Ferienwohnungen.

Ergänzt wird der Teil der Best Practice Beispiele und der Bestandsaufnahme durch **Experteninterviews** aus verschiedenen Bereichen. Folgende Interviewpartner sind vorgesehen:

- Pierre Margot-Cattin, Dozent an der HES-SO Valais-Wallis
- Stefan Studer, Verantwortlicher „Mobilität“ Bergbahnen Saas-Fee
- Michael Hildbrand, Montela Apartments
- Menno Koelewijn, Mitorganisator Mentality Games
- Vertreter Mobility International Schweiz aus Olten
- Verantwortlicher Reisekette, PostAuto oder SBB

Abgerundet wird das methodische Vorgehen durch einen **Fragebogen** bei den lokalen Leistungsträgern. Hierbei sollen das Interesse und die Erwartungen in Bezug auf das Thema „eingeschränkte Mobilität“ eruiert werden. Die Anzahl Rückmeldungen sollte mindestens 100 betragen.

5.2 Vorgehen Datensammlung

Die Sekundärforschung basiert auf einer soliden wissenschaftlichen Basis wie Bücher, Studien oder Fachliteratur. Ergänzt wird die Datensammlung durch nicht-wissenschaftliche Artikel und Praxisinformationen. Diese werden nach bestimmten Kriterien ausgesucht und die Auswahl wird stets begründet.

Zur Bestandsaufnahme mittels Primärforschung werden die betrachteten Infrastrukturen nach im Vorhinein definierten Kriterien beurteilt, damit anschliessend ein Vergleich erfolgen kann.

Die Experten werden ebenfalls nach gewissen Kriterien sowie deren Relevanz und Bezug zum Thema ausgesucht und nicht willkürlich bestimmt. Die Form der Umfrage wird im Hinblick auf die Zielgruppe bewusst gewählt und begründet.

EE	IG	TO
X		

6 Planung**6.1 Arbeitsaufteilung**

Beginn der Arbeit:	06. Februar 2023
Abgabe der Arbeit:	10. Juli 2023
Total in Wochen:	22
Total in Tagen:	154
Aufwand in Stunden:	360
Arbeitszeit pro Tag:	6 Stunden (09:00 bis 12:00 Uhr / 13:00 bis 16:00 Uhr)
Arbeitstage gesamt:	60

Aufgaben	Tage	Stunden
<ul style="list-style-type: none"> - Erstellen des Layouts, Verfassen der Einleitung und der Ausgangslage - Thema „Eingeschränkte Mobilität“ theoretische einordnen (Begrifflichkeiten, Gesetze, ...) 	10	60
<ul style="list-style-type: none"> - Analyse der Nachfragesituation und des Potentials - Führen von Experteninterviews und Darstellung der Erkenntnisse - Suchen von Best Practice Beispielen und zusammenfassende Darstellung 	20	120
<ul style="list-style-type: none"> - Aufnahme der IST-Situation entlang der Dienstleistungskette und Betrachtung der aktuellen Angebote - Eruiieren der möglichen und machbaren baulichen Anpassungen - Interessensbefragung bei den Leistungsträgern 	15	90
<ul style="list-style-type: none"> - SWOT-Analyse erstellen - Erkennen von Trends und Erarbeitung von Vorschlägen zur allfälligen Angebotsweiterung - Abgabe von Handlungsempfehlungen und Schlussfolgerung 	10	60
<ul style="list-style-type: none"> - Überarbeitung und Finalisierung 	5	30
Total	60	360

6.2 Schlüsseldaten und Meilensteine

Ausgangslage erstellt und Thema theoretisch eingeordnet	17. März 2023
Nachfragesituation und Potential eruiert, Interviews geführt	30. April 2023
IST-Situation dargestellt und Umfrage abgeschlossen	31. Mai 2023
Handlungsempfehlungen und Schlussfolgerung	16. Juni 2023
Überarbeitung und Finalisierung	05. Juli 2023
Abgabe der Arbeit	10. Juli 2023

7 Literaturverzeichnis

- BFS. (2022). *Menschen mit Behinderungen*. Von bfs.admin.ch: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/gleichstellung-menschen-behinderungen/behinderungen.html> abgerufen
- EDI. (2022). *Übereinkommen der UNO über die Rechte von Menschen mit Behinderungen*. Von edi.admin.ch: <https://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/recht/international0/uebereinkommen-der-uno-ueber-die-rechte-von-menschen-mit-behinde.html> abgerufen
- El Hamzawy, J. (2021). *Barrierefreiheit im europäischen Recht : Der verbesserte Zugang zu Waren und Dienstleistungen mit speziellem Fokus auf Rechte von Reisenden mit eingeschränkter Mobilität*. Von <https://epub.jku.at/>: <https://epub.jku.at/obvulihs/content/titleinfo/6221104> abgerufen
- Europäische Union. (2022). *Infografik – Behinderungen in der EU: Fakten und Zahlen*. Von consilium.europa.eu: <https://www.consilium.europa.eu/de/infographics/disability-eu-facts-figures/> abgerufen
- Hitsch, W., Peters, M., & Weiermair, K. (2007). Probleme, Risiken und Chancen des barrierefreien Tourismus. In C. Prof. Dr. Haehling, & K. Dr. Klemm, *Demographischer Wandel und Tourismus* (S. 229). Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Höglinger, S. (2010). *Barrierefreier Tourismus und die Rolle des Reisemittlers*. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH.
- Jördens, R.-K. (23. Juli 2012). *Chancen und Probleme des barrierefreien Tourismus in Deutschland am Beispiel der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst*. Von core.ac.uk: <https://core.ac.uk/download/pdf/196243995.pdf> abgerufen
- OK:GO. (2022). *Selbstbestimmt Reisen mit Mobilitätseinschränkungen: Dank OK:GO Zugänglichkeitsinformationen auf einen Blick*. Von ok-go.org: <https://www.ok-go.org/> abgerufen
- Praetor Verlagsgesellschaft mbH. (2022). *UN-Behindertenrechtskonvention*. Von behindertenrechtskonvention.info: <https://www.behindertenrechtskonvention.info/> abgerufen
- Rudiger, H. (2016). *Erfolgsfaktoren für Produkte im Barrierefreien Tourismus. Handlungsempfehlungen am Beispiel dreier Destinationen in Baden-Württemberg und Bayern*. Von ciando.com: http://www.ciando.com/img/books/extract/3668305137_lp.pdf abgerufen
- Schweizer, M. (2022). *Barrierefreier Tourismus in der Schweiz: Bilden wir das Empfangspersonal aus?* Von hevs.ch: https://www.hevs.ch/de/news/barrierefreier-tourismus-in-der-schweiz-bilden-wir-das-empfangspersonal-aus-204448?utm_medium=social&utm_source=linkedin abgerufen

EE	IG	TO
X		

Methodik

- Ebster, C., & Stalzer, L. (2017). *Wissenschaftliches Arbeiten für Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Hunziker, A. (2020). *Spass am wissenschaftlichen Arbeiten*. SKV.
- Zimmer, P., & Grassmann, S. (1996). Situationsanalyse des Tourismuspotentials einer Region.

EE	IG	TO
X		

Anmerkung des/der für die Bachelorarbeit zuständigen Dozierenden: Zu behandelnde oder nicht zu behandelnde Themen, Anforderungen der Schule, Hilfsmittel, Anmerkungen, Empfehlungen usw.

Datum: 15.12.2022

Unterschrift Studierende/r:

Datum: 14.12.2022

Unterschrift Dozierende/r:

Datum: 15.12.2022

Unterschrift Auftraggeber/in:

Datum: 31 JAN. 2023

Validierung durch den/die Leiter/in des Studiengangs:

Selbstständigkeitserklärung

Ich bestätige hiermit, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit alleine und nur mit den angegebenen Hilfsmitteln realisiert habe und ausschliesslich die erwähnten Quellen benutzt habe. Ohne Einverständnis des Studiengangsleiters und des für die Bachelorarbeit verantwortlichen Dozierenden sowie des Forschungspartners, mit dem ich zusammengearbeitet habe, werde ich diesen Bericht an niemanden verteilen, ausser an die Personen, die mir die wichtigsten Informationen für die Verfassung dieses Berichts geliefert haben und die ich nachstehend aufzähle: Matthias Supersaxo, Benita Zurbriggen, Dr. phil. Nikolai Kiselev, Pierre Margot-Cattin.



Sven Zuber